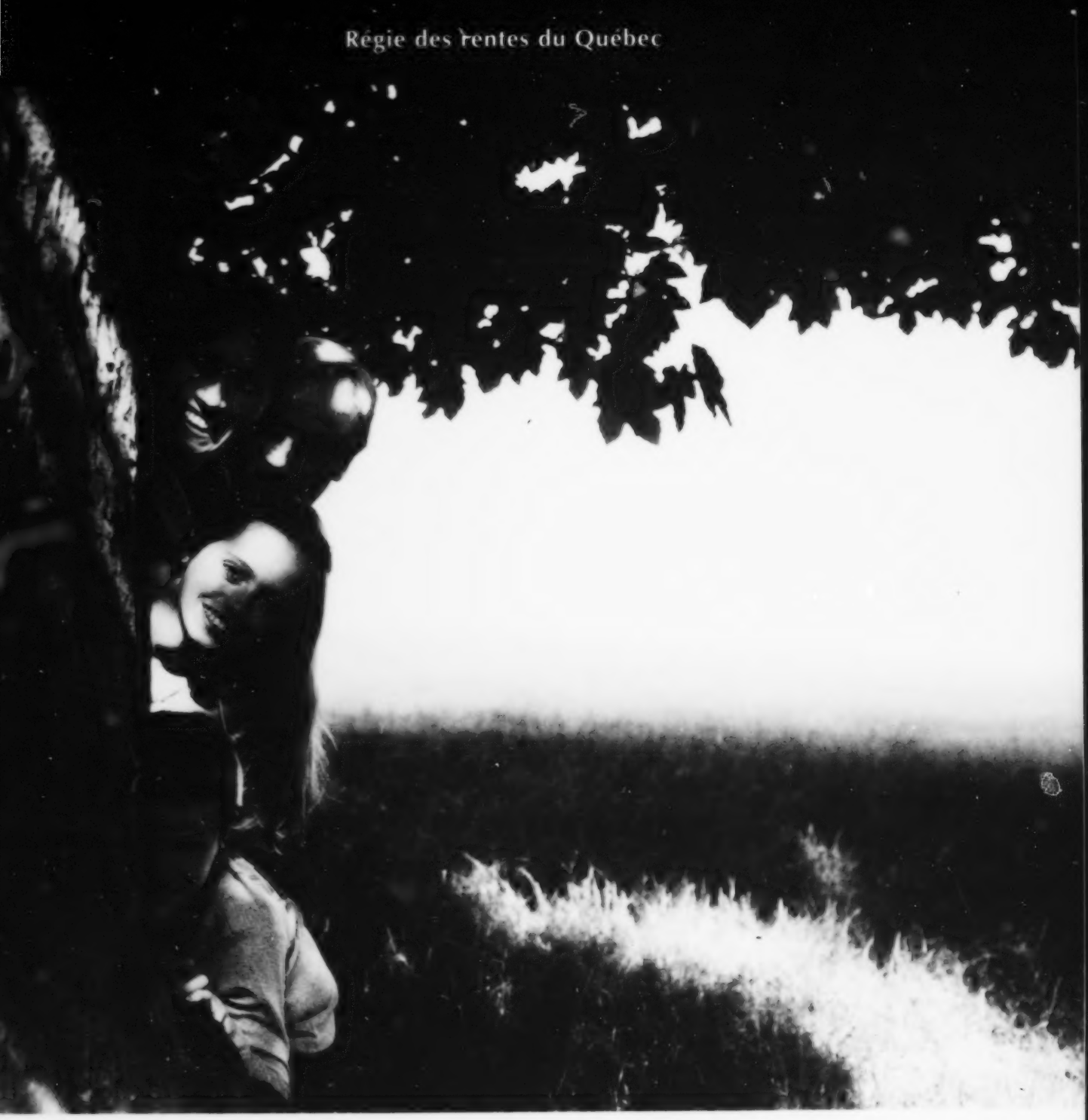
Régie des rentes du Québec



Québec

Rapport annuel
de gestion 2004-2005

Coup d'œil

sur la Régie des rentes du Québec – 31 mars 2005

Régime de rentes du Québec

3 600 000
cotisants

8,5 milliards
de dollars perçus
en cotisations

Une réserve de
23,3 milliards
de dollars administrée
par la Caisse de dépôt et
placement du Québec

1 350 000
bénéficiaires*

7,6 milliards
de dollars versés en prestations

1 104 485 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de retraite de 411 $
327 536 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne de conjoint survivant de 360 $
64 133 bénéficiaires d'une rente mensuelle moyenne d'invalidité de 780 $
19 124 bénéficiaires d'une rente mensuelle d'orphelin de 62 $
7 843 bénéficiaires d'une rente mensuelle d'enfant de cotisant invalide de 62 $

* Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation ne sont comptés qu'une seule fois.

Organisation de la Régie

Des dépenses d'administration de **117 millions** de dollars

L'équivalent de **1 114 employés** (ETC) au service de la population

Un siège social à Québec et **neuf** centres de services à la clientèle à travers la province

Régimes complémentaires de retraite

1 781
régimes surveillés pour

1,2 million
de participants

72,3 milliards
de dollars d'actifs sous surveillance

Régime de prestations familiales (9 mois de 2004)

496 000
familles bénéficiaires d'allocation familiale ont reçu

364 millions
de dollars en prestations

28 100
familles bénéficiaires d'allocation pour enfant handicapé ont reçu

33 millions
de dollars en prestations

CIRSE (3 mois de 2005)

852 000
familles bénéficiaires du paiement de soutien aux enfants ont reçu

497 millions
de dollars en prestations

28 100
familles bénéficiaires du supplément pour enfant handicapé ont reçu

10 millions
de dollars en prestations

Madame Michelle Courchesne
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

En plus de tracer le bilan des réalisations et des résultats obtenus par la Régie pour cette période, ce document fait ressortir les grands enjeux de l'heure. Ce rapport vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Les résultats obtenus font honneur au personnel de la Régie. Je tiens à exprimer ma gratitude à l'équipe de gestion et aux employés qui ont uni leurs efforts pour atteindre ces résultats et faire progresser notre organisation de façon à assurer des services de haute qualité aux citoyennes et citoyens.

Je vous prie de croire, Madame la Ministre, à ma très haute considération.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, MBA, Ph.D., CA

Québec, juin 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

Ce rapport s'inscrit dans la poursuite de la mise en œuvre de la *Loi sur l'administration publique* et met en évidence le respect des principes de transparence, d'imputabilité et d'atteinte de résultats afin de garantir aux Québécoises et Québécois les services de haute qualité qu'ils sont en droit de recevoir. Il dresse aussi le bilan des réalisations de la Régie pour cette période et contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui découlent de sa mission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Michelle Courchesne

Québec, juin 2005

106-00762/

Avant-propos

Le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec vise à rendre compte de son administration auprès de la population, des parlementaires et du personnel. La Régie rend compte de l'application des deux lois dont elle est responsable : la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle doit faire de même pour l'administration du régime de prestations familiales découlant de la *Loi sur les prestations familiales*, jusqu'au 1er janvier 2005, et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), prévu dans la *Loi sur les impôts*, qui a pris effet à cette même date.

De plus, dans le respect de la *Loi sur l'administration publique* (LAP), la Régie évolue dans un cadre de gestion axée sur les résultats, applique les principes de transparence et d'imputabilité, et doit rendre compte de la réalisation de son **plan stratégique**.

La Régie a conclu une convention de performance et d'imputabilité (CPI). Une entente de gestion est également intervenue avec le Conseil du trésor pour définir le cadre de gestion de la Régie concernant les ressources humaines, matérielles et informationnelles. Cette convention oblige la reddition de comptes du **plan d'action annuel**.

Finalement, comme le prévoit la LAP, la Régie a pris des engagements envers sa clientèle dans sa ***Déclaration de services aux citoyens***. Le président-directeur général s'engage dans cette déclaration à rendre des comptes sur le respect des engagements qu'elle contient.

La Régie a choisi de mettre en lumière toutes les facettes de sa performance dans un seul document, soit le rapport annuel de gestion. Il fait donc état, d'une part, de l'atteinte ou non des objectifs du *Plan d'action 2004-2005*. D'autre part, il vise à fournir l'information pertinente sur le degré de réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007* et le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Ce rapport est une œuvre collective, reflet des travaux et des efforts de tout le personnel, qui regroupe tous les éléments nécessaires à une évaluation objective de la performance de la Régie pour l'année 2004-2005.

Table
des matières

Message du président-directeur général 7
Déclaration de la direction 9
Rapport de validation de l'audit interne 11
Profil de la Régie des rentes du Québec 13
Faits saillants 2004-2005 23
Abrégé des résultats 26

Résultats en vertu de nos engagements 31
Le *Plan stratégique 2002-2007* / le *Plan d'action 2004-2005* 33
La *Déclaration de services aux citoyens* 79
Le traitement des plaintes 87

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale 89
La protection des renseignements personnels 91
Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs 92
Le programme d'accès à l'égalité 93
La politique linguistique 95
Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 95
Les engagements et les réalisations en ce qui concerne l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 96

Gestion des ressources 97
Le personnel 99
Les systèmes d'information 102
La revue financière 105

États financiers 111

Annexes 141
Annexe 1 : Les statistiques par programme 143
Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2005 149
Annexe 3 : Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs 152
Annexe 4 : Le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail* (octobre 2001 - octobre 2004) 158

Message
du président-directeur général

C'est avec enthousiasme que j'ai accepté la présidence de la Régie des rentes du Québec, le 9 août 2004. Déjà bien au fait de la réputation enviable que la Régie a acquise au fil des ans, j'ai été à même de constater à quel point elle est méritée. J'ai découvert, entre autres, une organisation performante et innovatrice, résolument axée sur l'atteinte des résultats et la qualité des services aux citoyens et citoyennes. La culture du service à la clientèle y est manifestement bien ancrée. J'ai pu remarquer aussi l'engagement et la compétence du personnel à plusieurs occasions, notamment lors des travaux ayant mené à l'implantation de la mesure du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Au terme de l'année 2004-2005, troisième année de notre plan stratégique, je suis fier du chemin parcouru. En effet, notre personnel a déployé maints efforts pour respecter les engagements de la Régie. Par conséquent, nous avons atteint 85 % des objectifs du *Plan d'action 2004-2005* et contribué, du même coup, à la réalisation de notre plan stratégique. Pour ce qui est des engagements que nous avons pris envers la population dans notre *Déclaration de services aux citoyens*, ils ont été respectés, ce qui démontre une fois de plus notre détermination à offrir des services de qualité.

Dans la foulée de la modernisation de l'État, la Régie a mis à profit son expertise en matière de démographie et de vieillissement de la population. Étant déjà sensibilisée à cet enjeu sociétal majeur, elle était en mesure d'alimenter de vastes consultations régionales sur ces phénomènes, de même que deux forums d'envergure : *Place aux citoyens* et le *Forum des générations*. Ces consultations ont permis au gouvernement de faire évoluer ses politiques en tenant compte des différents acteurs socio-économiques ainsi que des besoins des citoyens et citoyennes.

La modernisation de l'État, c'est également l'instauration d'un gouvernement en ligne. L'adhésion de la Régie à cette orientation ne fait aucun doute. En plus des nombreux services en ligne maintenant offerts, la Régie et Revenu Québec se sont associés pour donner à leurs clients respectifs un accès à leurs services en ligne en utilisant un seul identifiant. **Clic Revenu** constitue une première au gouvernement. Cette réalisation majeure enrichira les travaux devant mener à une authentification gouvernementale unique : le Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG). La Régie met également à contribution son expertise pour la mise en place de la future agence Services Québec.

Il convient de rappeler que, selon une étude de la Régie comparant notre système de sécurité financière à la retraite avec celui de plusieurs pays industrialisés, le nôtre est l'un des plus performants, des plus flexibles et des moins coûteux au monde. Malgré cela, il nous faut rester vigilants. La réalisation d'une évaluation actuarielle tous les trois ans ainsi que la tenue d'une consultation publique tous les six ans sont des mesures qui nous permettent d'assurer une telle vigilance.

Si l'on peut affirmer que les objectifs stratégiques sont, pour la plupart, atteints ou en voie de l'être, il nous faudra demeurer attentifs en 2005-2006 et concentrer nos efforts sur les objectifs dont l'atteinte semble plus incertaine. Cela est d'autant plus préoccupant que nous entamons maintenant la quatrième année de notre plan stratégique. Parallèlement, avec notre comité de gestion stratégique, nous poursuivons les travaux pour l'élaboration de notre plan stratégique 2006-2011. Le contexte actuel présente de nouvelles opportunités et menaces dont nous devons tenir compte pour parer à des difficultés éventuelles, tout en tirant parti de nos forces.

D'importants projets se concrétiseront au cours de la prochaine année ; ceux-ci solliciteront l'expertise de tout le personnel puisque, fait plutôt inhabituel, les trois programmes que nous administrons seront visés.

La tenue d'une consultation publique en 2004 pour adapter le Régime de rentes aux nouvelles réalités du Québec pourrait amener le gouvernement à présenter un projet de loi afin que plusieurs modifications puissent entrer en vigueur au cours de 2006.

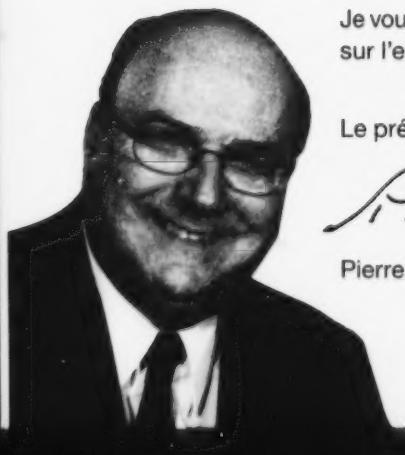
En outre, la Régie mettra en œuvre son projet de gestion autonome de l'admissibilité à la mesure du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Actuellement, cette gestion est assumée par le gouvernement fédéral.

Nous proposerons au gouvernement de tenir une consultation auprès des divers intervenants du domaine de la retraite sur les mesures à prendre pour assurer un meilleur financement des régimes de retraite à prestations déterminées. Les entreprises ont besoin de flexibilité et les participants, d'une meilleure protection. Compte tenu de l'expérience des dernières années, ces mesures visent à rendre les régimes moins vulnérables lorsque la conjoncture devient défavorable et, par conséquent, à assurer une meilleure protection des droits des participants.

Je désire également mentionner la commémoration des 40 ans de la Régie. En plus de faire connaître l'évolution de sa mission depuis 1966, cet événement sera l'occasion de mettre en lumière l'apport du Régime de rentes du Québec et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* au mieux-être des retraités, ainsi que la contribution de l'aide à la famille au mieux-être des familles québécoises.

Il m'importe de remercier les citoyens et citoyennes de la confiance qu'ils nous témoignent. Notre engagement à travailler quotidiennement au respect de leurs attentes est au cœur de nos priorités. Nos nombreuses réalisations n'auraient pu se concrétiser avec autant de succès sans les efforts constants de tous les employés. Je tiens à les remercier de tant de dévouement et à leur exprimer toute ma reconnaissance. J'aimerais également souligner l'engagement des membres du conseil d'administration et leur manifester ma gratitude pour leur participation à l'atteinte des objectifs de la Régie. J'adresse aussi mes remerciements aux ministres Michelle Courchesne et Claude Béchard pour leur appui soutenu.

Je vous invite maintenant à parcourir le rapport annuel de gestion pour en savoir davantage sur l'ensemble de nos réalisations et être en mesure d'apprécier notre performance.



Le président-directeur général,

Pierre Prémont

Pierre Prémont, MBA, Ph.D., CA

Déclaration
de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de notre responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, destinés à assurer le suivi de la réalisation des objectifs figurant au *Plan d'action 2004-2005*, au *Plan stratégique 2002-2007* ainsi qu'à la *Déclaration de services aux citoyens*. Par ailleurs, elle a maintenu et intensifié les contrôles et les moyens pour gérer les risques opérationnels auxquels elle est exposée.

La Direction de l'audit interne a aussi évalué le caractère plausible des résultats présentés au regard des objectifs poursuivis. Un rapport de validation a été émis à cet effet. Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le conseil d'administration de la Régie. Les états financiers ont quant à eux été vérifiés par le Vérificateur général du Québec.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion présente fidèlement les orientations, les engagements et les résultats atteints. Il fournit les données à l'appui, soit celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité et qui correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Pierre Prémont, MBA, Ph.D., CA
Président-directeur général

Mireille Fillion
Vice-présidente aux Politiques et aux Programmes

Jocelyne Lefort
Vice-présidente aux Services à la clientèle

Pierre Rhéaume
Vice-président aux Services à l'organisation

Québec, le 9 mai 2005

Rapport
de validation de l'audit interne

Monsieur Pierre Prémont
Président-directeur général
Régie des rentes du Québec

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des explications obtenus au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ainsi que des objectifs du *Plan d'action 2004-2005* qui concourent à la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007*. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie par la Régie.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ainsi que des objectifs du *Plan d'action 2004-2005* et du *Plan stratégique 2002-2007*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de l'audit interne,

Paul-Henri Matte

Paul-Henri Matte, Adm.A.

Québec, le 9 mai 2005

Profil

de la Régie des rentes du Québec

Depuis 1966, un rôle déterminant dans la société québécoise

La Régie des rentes du Québec a pour mission de contribuer à la sécurité financière des Québécois et Québécoises au moment de leur retraite et d'en promouvoir la planification, de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

Elle est une agence gouvernementale puisqu'elle a conclu une convention de performance et d'imputabilité en vertu de la *Loi sur l'administration publique*.

Elle est responsable de l'application :

- De la *Loi sur le régime de rentes du Québec* ;
- De la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Elle est aussi responsable de l'administration :

- De la *Loi sur les prestations familiales*[1] jusqu'au 1er janvier 2005 ;
- Du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) à compter du 1er janvier 2005[2].

Elle privilégie une vision de l'avenir basée sur :

- Une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises ;
- Une gestion performante ;
- Des services de qualité.

Depuis 1966, la Régie contribue à la sécurité financière des Québécois

Elle prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- La satisfaction du client ;
- L'excellence ;
- La responsabilité partagée.

Elle adhère à ces valeurs de gestion :

- La vision ;
- L'authenticité ;
- L'ouverture.

---

1 Cette loi a été abrogée le 17 mars 2005, à la suite de l'introduction du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants à la *Loi sur les impôts*.

2 Le CIRSE permet de verser le paiement de soutien aux enfants qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé.

Ses produits et services[3]

Les produits et services offerts par la Régie sont :

Régime de rentes du Québec	• La rente de retraite*
	• Les rentes d'invalidité
	  ○ La rente d'invalidité
	  ○ La rente d'enfant de cotisant invalide
	• Les prestations de survivants
	  ○ La rente de conjoint survivant
	  ○ La prestation de décès
	  ○ La rente d'orphelin
	• Le Registre des cotisants
	• Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec*

Régimes complémentaires de retraite	• La surveillance des régimes complémentaires de retraite • La promotion de l'autonomie financière à la retraite* • Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite*
Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (*Loi sur les impôts*)	• Le paiement de soutien aux enfants* • Le supplément pour enfant handicapé • Les renseignements sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*
Ententes internationales de sécurité sociale (ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles)	• L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

* Ces produits et services sont offerts par voie électronique.

Pour en savoir plus :
www.rrq.gouv.qc.ca

En plus de ces produits et services, la Régie accomplit un rôle conseil auprès du gouvernement québécois.

[3] L'annexe 1 présentée à la page 143 donne de l'information complémentaire sur certains produits et services de la Régie.

Le Régime de rentes du Québec

Le Régime de rentes du Québec est un régime d'assurance public obligatoire. Il est financé à parts égales par les cotisations des travailleurs et des employeurs au taux fixé par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Lorsqu'il s'agit d'un travailleur autonome, le paiement lui incombe en totalité. Ces cotisations sont perçues par Revenu Québec, puis remises à la Régie. Les revenus de travail ainsi que les cotisations au Régime de rentes du Québec sont enregistrés au Registre des cotisants. À la suite d'un divorce, d'une séparation légale, d'une annulation civile de mariage ou d'une séparation d'ex-conjoints de fait, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit le partage entre ex-conjoints des revenus de travail sur lesquels ils ont cotisé au Régime, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

Au service quotidien de 3 600 000 cotisants et 1 350 000 bénéficiaires

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit le paiement d'une prestation lors de la retraite, du décès et en cas d'invalidité. De plus, la Régie agit à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec 28 pays.

Lors de la retraite

Une rente de retraite est payée à la demande du cotisant à partir de 65 ans, ou de 60 ans s'il a cessé de travailler ou s'il est considéré comme ayant cessé de travailler. Pour recevoir une rente de retraite, le cotisant doit avoir suffisamment cotisé au Régime. De plus, les conjoints peuvent, à certaines conditions, diviser leurs rentes de retraite.

81 400 nouveaux bénéficiaires

Lors du décès

Le décès d'une personne ayant suffisamment cotisé au Régime donne droit aux prestations de survivants si elle se qualifie au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Ces prestations peuvent prendre la forme d'une prestation de décès, d'une rente de conjoint survivant et d'une rente d'orphelin.

18 300 nouvelles rentes de conjoint survivant

Lors de l'invalidité

Lorsque l'état de santé d'un cotisant s'est détérioré au point où il ne peut plus travailler, le Régime prévoit lui verser une rente ainsi qu'aux enfants dont il a la charge, s'il se qualifie au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le cotisant doit avoir suffisamment cotisé au Régime, être âgé de moins de 65 ans et être atteint d'une invalidité permanente reconnue par la Régie.

11 600 nouveaux bénéficiaires

Le tableau suivant présente les montants maximums payables par type de prestation pour l'année 2005.

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Montant maximum en 2005	
		Mensuel	Annuel
Rente de retraite	60 ans au moment de la retraite	580,13 $	6 961,56 $
	65 ans au moment de la retraite	828,75 $	9 945,00 $
	70 ans et plus au moment de la retraite	1 077,38 $	12 928,56 $
Rente de conjoint survivant (veuf ou veuve)	Moins de 45 ans :		
	• sans enfant	410,31 $	4 923,72 $
	• avec enfant	671,62 $	8 059,44 $
	• invalide	699,42 $	8 393,04 $
	de 45 à 54 ans	699,42 $	8 393,04 $
	de 55 à 64 ans	710,37 $	8 524,44 $
	65 ans et plus	497,25 $	5 967,00 $
Rente d'invalidité	Moins de 65 ans	1 010,20 $	12 122,40 $

Type de prestation		Montant fixe en 2005	
Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide	Moins de 18 ans	62,22 $	746,64 $
Prestation de décès	Lors du décès	2 500 $ montant unique	

Les régimes complémentaires de retraite

1,2 million de personnes participent aux 1 781 régimes surveillés par la Régie

Les régimes complémentaires sont des régimes de retraite généralement établis par les employeurs. Il s'agit de régimes privés traditionnels, appelés également fonds de pension, ainsi que des régimes de retraite simplifiés.

La Régie a un double mandat à l'égard des régimes complémentaires de retraite en vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Elle doit d'une part s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes sont conformes à la Loi. Elle surveille l'administration des régimes de retraite selon trois aspects : les finances du régime, la protection des droits des participants et bénéficiaires ainsi que la bonne administration du régime. À cet effet :

- Elle vérifie si en pratique les régimes respectent les dispositions minimales de la Loi ;
- Elle cible les régimes qui doivent faire l'objet d'une vérification plus approfondie ;
- Elle intervient en fonction de la gravité des problèmes[4].

[4] Lorsqu'un régime est dans une situation grave de non-conformité à la Loi, la Régie peut décider de mettre ce régime sous administration provisoire. Au 31 mars 2005, 14 régimes étaient sous administration provisoire.

Les activités de vérification de la Régie sont complétées par des activités préventives, tels les cours de formation, les conférences, les documents d'information et le service de renseignements.

D'autre part, elle doit promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en diffusant de l'information et en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes privés de retraite. Cette promotion n'est valable que lorsque la confiance des promoteurs de régimes de retraite, des travailleurs et des autres intervenants existe pour cet instrument d'épargne-retraite. La surveillance de la Régie, la qualité de l'administration des régimes et leur fiabilité contribuent à alimenter cette confiance et favorisent ainsi la mise sur pied de nouveaux régimes et la continuité des régimes existants.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

La Régie administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) qui a pris effet le 1er janvier 2005. Ce nouveau crédit remplace et bonifie les trois mesures suivantes :

- Les prestations familiales (allocation familiale et allocation pour enfant handicapé) ;
- Le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge ;
- La réduction d'impôt à l'égard de la famille.

852 000 familles bénéficient du CIRSE

Le CIRSE permet de verser le paiement de soutien aux enfants qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé ; il est prévu dans la *Loi sur les impôts* dont le ministre du Revenu est responsable. En 2004-2005, les frais d'administration du CIRSE font partie des dépenses budgétaires du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille[5].

Le CIRSE est une mesure qui permet à tous les parents ayant un enfant à leur charge de moins de 18 ans, de recevoir un paiement de soutien aux enfants. Le montant est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial et de la situation conjugale. Les prestations sont versées à la personne qui assume principalement la charge des soins et de l'éducation des enfants et qui réside habituellement avec eux. Le montant versé n'est pas le même pour toutes les familles.

Par exemple, une famille biparentale ayant deux enfants et dont le revenu familial est de 40 000 $ reçoit 3 000 $ par année. Si le revenu de cette famille était de 80 000 $, celle-ci recevrait 1 512 $ par année[6].

Compte tenu de l'universalité de la mesure, le nombre de familles bénéficiaires est passé de 496 000 familles pour l'ancien régime de prestations familiales à 852 000 pour le CIRSE.

---

[5] Le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est devenu le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en février 2005, et le volet « famille » a été intégré au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

[6] Pour plus d'information, se référer au site Internet de la Régie : www.rrq.gouv.qc.ca

Le supplément pour enfant handicapé est inclus, le cas échéant, dans le paiement de soutien aux enfants. Il aide les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé. Il est accordé pour l'enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans les activités de la vie quotidienne pendant une période prévisible d'au moins un an. Le montant est le même pour tous, soit 121 $ par mois.

Le financement de la Régie

Des frais d'administration de 117 millions de dollars

La Régie est un organisme extrabudgétaire, puisque aucun crédit provenant du Fonds consolidé du revenu n'est voté directement pour son fonctionnement. Le budget de la Régie est approuvé par son conseil d'administration. Pour mener à terme sa mission, la Régie a dépensé 117 millions de dollars en frais d'administration.

- Les frais d'administration du Régime de rentes du Québec sont prélevés à même les cotisations versées au Régime. C'est Revenu Québec qui perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs et les remet à la Régie.
- Les sommes nécessaires à l'administration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* proviennent des droits versés par les régimes privés de retraite.
- Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses budgétaires du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (en 2004-2005).
- Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La gestion des fonds et des biens de la Régie ainsi que la vérification de ses états financiers sont soumises à l'examen du Vérificateur général du Québec.

L'administration de la Régie

Un conseil d'administration représentatif de la société québécoise

La Régie est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement qui proviennent de différents milieux. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il détermine les grandes orientations de la Régie et veille à sa performance. Pour l'aider dans sa prise de décision, il confie des mandats particuliers à cinq comités[7].

Le président est le porte-parole officiel de la Régie. Il préside les séances du conseil d'administration et agit également comme vice-président du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Il est d'office le directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

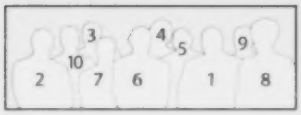
En outre, la Régie a adopté une politique de gouvernance. Elle regroupe les principes, les règles et les lignes de conduite qui gouvernent les membres du conseil d'administration et le président-directeur général dans l'exercice de leur autorité et l'accomplissement de leurs devoirs de mandataires afin d'assurer la réalisation de la mission de la Régie dans l'intérêt des citoyennes et citoyens.

[7] Le comité de vérification et de la performance, le comité sur les systèmes de gestion de l'information, le comité sur les services aux citoyens, le comité sur la politique de placement et le comité sur la gouvernance.

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2005

Président-directeur général

1) **Pierre Prémont**
Président-directeur général
Régie des rentes du Québec
Président du conseil



Le monde du travail

2) **Robert Gaulin**
Consultant en développement organisationnel

3) **Réjean Bellemare**
Conseiller au Service de la recherche
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

Les groupes socio-économiques

4) **Marcel Côté**
Collège Laflèche de Trois-Rivières
Vice-président du conseil

Poste vacant

Les bénéficiaires

5) **André Gingras**
Conseiller en assurances

6) **Jean-Claude Deschênes**
Conseiller en administration

Le domaine des avantages sociaux

7) **Sylvain Picard**
Directeur général du Régime des Bénéfices Autochtone

Les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes

8) **Nicole Brodeur**
Présidente-directrice générale
Centre de référence des directeurs généraux et des cadres du réseau de la santé et des services sociaux

9) **Younes Mihoubi**
Directeur de la vérification interne et de la sécurité au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Le monde des affaires

10) **Paul-André Savoie**
Président et chef de la direction
Datacom

Poste vacant

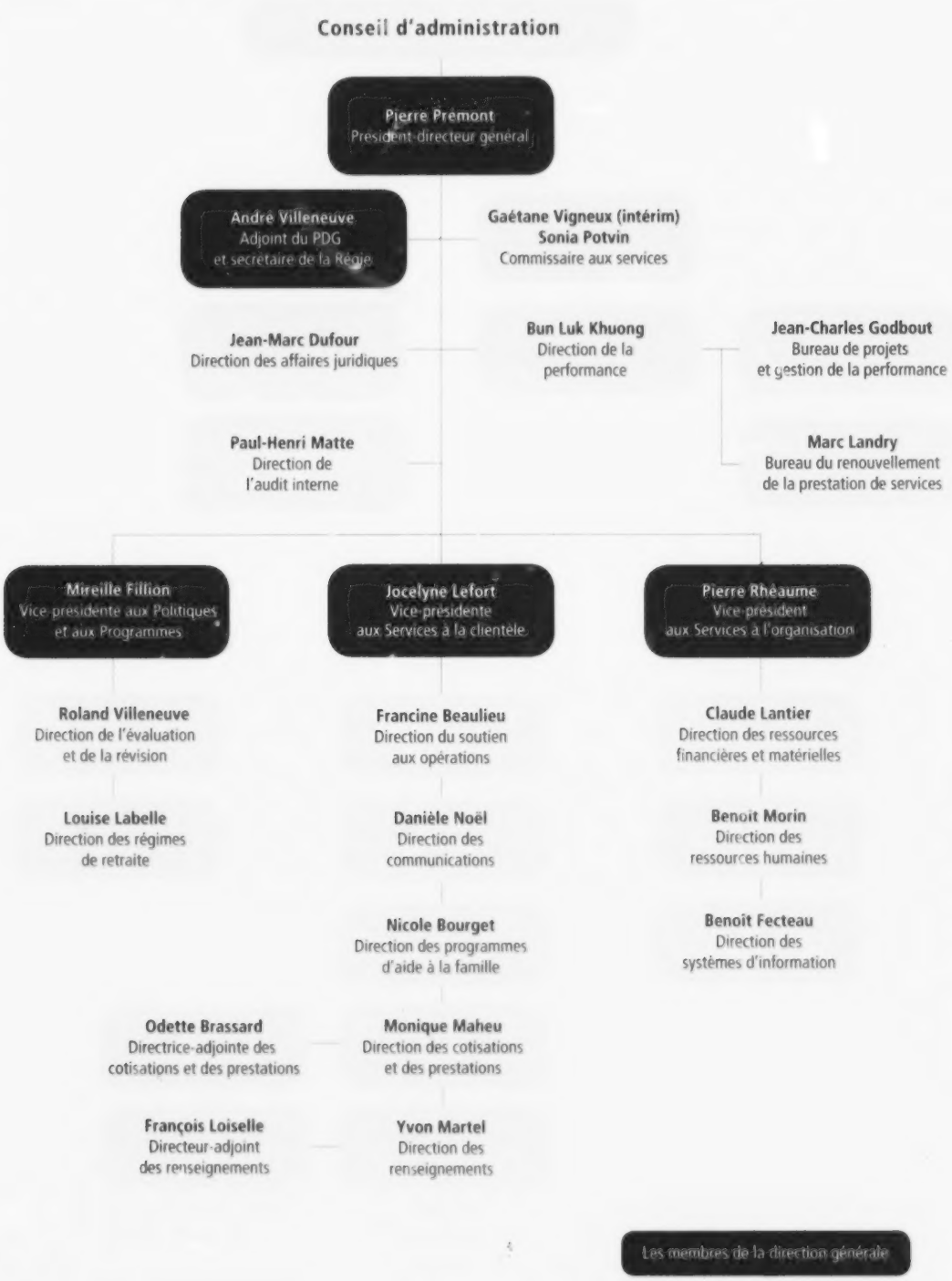
Nous tenons à souligner l'apport considérable de trois membres qui ont quitté le conseil au cours de l'année ; leur appui a été des plus appréciés. Il s'agit de mesdames Diane Dufresne et Johanne Goulet et de monsieur Marc Sirois.

La structure administrative au 31 mars 2005

La Régie dispose d'un effectif de 1 224 personnes (1 114 ETC) pour effectuer l'ensemble de ses opérations. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, le personnel est nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

La structure administrative au 31 mars 2005

La Régie dispose d'un effectif de 1 224 personnes (1 114 ETC) pour effectuer l'ensemble de ses opérations. À l'exception du président-directeur général et des vice-présidents, le personnel est nommé en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.



Les membres de la direction générale

Les fournisseurs et les partenaires de la Régie

La Régie entretient des liens avec plusieurs ministères et organismes. En plus du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, la Régie est liée à deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement de la Régie. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime de rentes du Québec et fournit des renseignements permettant d'établir le montant du soutien aux enfants pour le CIRSE.

De plus, la Régie échange avec certains fournisseurs notamment, l'Agence du revenu du Canada, les renseignements qui sont nécessaires, de part et d'autre, à l'administration des programmes. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[8].

Le partenariat pour aller plus loin !

Par ailleurs, depuis quelques années, la Régie a conclu 17 ententes avec divers organismes et institutions des secteurs privé et communautaire qui sont en contact direct avec ses clientèles. Ces ententes ont été prises dans le but d'aider certaines clientèles à exercer leurs droits et à assumer leurs responsabilités et de les sensibiliser à l'importance de la planification de leur retraite. Parmi les organismes avec lesquels des ententes ont été signées, il y a le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec, la Chambre des notaires du Québec et les Partenaires accrédités au service des nouveaux immigrants (PASNI).

Finalement, deux partenariats d'envergure conclus en 2003-2004, Question Retraite[9] et flash RetraiteQuébec[10], poursuivent leurs efforts de mise en commun des ressources et des expertises complémentaires afin de répondre à un enjeu social important : l'autonomie financière à la retraite.

---

8 Se référer à l'annexe 2 du présent document à la page 149 pour obtenir la liste des ententes.

9 Les 18 partenaires de Question Retraite sont issus du monde syndical, patronal, financier, universitaire et gouvernemental.

10 Ce partenariat résulte d'une entente intervenue entre la Banque Nationale du Canada, la Banque Laurentienne du Canada, la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Fédération des caisses Desjardins du Québec, le Groupe CGI et la Régie.

Faits
saillants 2004-2005

Parmi les réalisations de la Régie en 2004-2005, des événements se démarquent et méritent d'être mis à l'avant-scène.

Le soutien aux enfants, une mise en place réussie

Le gouvernement québécois a confié à la Régie des rentes du Québec au printemps 2004 l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE), qui a pris effet le 1er janvier 2005. La Régie a su relever ce défi avec succès.

Cette mesure permet à tous les parents ayant un enfant à leur charge de moins de 18 ans, de recevoir un paiement de soutien aux enfants. Le montant est calculé en fonction du nombre d'enfants, du revenu familial et de la situation conjugale.

Le CIRSE remplace et bonifie les trois mesures suivantes :

- Les prestations familiales (allocation familiale et allocation pour enfant handicapé) ;
- Le crédit d'impôt non remboursable pour enfant à charge ;
- La réduction d'impôt à l'égard de la famille.

Pour l'année financière 2005-2006, les sommes versées aux familles bénéficiaires sont évaluées à 1 976 millions de dollars, comparativement aux 532 millions de dollars versés en 2003-2004 en prestations familiales. En raison de l'universalité de la mesure, on compte maintenant 852 000 familles bénéficiaires au lieu de 496 000 dans l'ancien programme d'allocation familiale.

Des prestations assurées aussi loin qu'en 2055

Le Régime de rentes du Québec demeure en bonne santé financière et il pourra assurer le paiement des prestations aussi loin qu'en 2055. C'est ce que confirme la plus récente analyse actuarielle au 31 décembre 2003. L'analyse actuarielle, produite tous les trois ans, renseigne sur l'évolution financière du Régime et, au besoin, permet de revoir son financement ou certaines de ses dispositions. Il ressort de celle de 2003 :

- Que d'ici 2020, la hausse récente du taux de cotisation permettra l'accumulation d'une réserve importante ;
- Qu'à long terme, le Régime subira des pressions en raison notamment de l'allongement de la durée de la retraite et de la diminution de la population en âge de cotiser ;
- Qu'en 2042, alors que le nombre de retraités aura plus que doublé, les prestations excéderont les cotisations et les revenus de placement ; le Régime commencera donc à utiliser une partie de la réserve pour payer les prestations.

Des services électroniques adaptés aux besoins et aux attentes des citoyens

Clic Revenu : un accès simplifié

La Régie des rentes du Québec et Revenu Québec se sont associés pour offrir une procédure d'identification qui permet à leurs clients respectifs d'avoir accès aux services électroniques des deux organismes avec un même identifiant. Le 8 février 2005, « Clic Revenu » voyait le jour ! C'était la porte d'entrée qui permettait à la Régie de faire confirmer par Revenu Québec l'identité du client à partir d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe.

Il s'agit là d'une belle initiative de services intégrés répondant aux besoins et aux attentes des citoyens, qui s'inscrit dans la foulée des orientations gouvernementales. De plus, l'expertise acquise par ce partenariat est mise à profit pour trouver une solution qui permettrait l'utilisation d'un seul identifiant, et ce, pour tous les ministères et organismes.

Le relevé de participation en ligne

La Régie a été l'un des premiers organismes gouvernementaux à offrir des services électroniques personnalisés. Dans cette lignée, elle a enrichi les services de netRégie en offrant au citoyen la possibilité de consulter son relevé de participation en ligne. Ce moyen lui permet dorénavant d'accéder facilement à son relevé, au moment qui lui convient, notamment pour planifier sa retraite.

Un nouvel outil d'apprentissage, ÉducRetraite

Répondant à sa mission éducative en vue de promouvoir l'autonomie financière à la retraite, la Régie a produit, en partenariat avec Question Retraite, ÉducRetraite, un outil d'apprentissage en ligne consacré à la planification financière de la retraite. Ayant pour thème le voyage, ÉducRetraite initie l'utilisateur aux principales étapes à entreprendre pour bénéficier des avantages d'un bon plan de retraite. En effet, les différents modules présentent de façon simple et dynamique l'information essentielle pour mieux comprendre les diverses sources de revenu à la retraite et être capable de mettre en œuvre soi-même son plan de retraite.

Un soutien accru aux régimes à prestations déterminées

L'environnement dans lequel évoluent les régimes de retraite à prestations déterminées s'est profondément modifié ces dernières années. Les récents événements des marchés financiers, caractérisés par une baisse simultanée des taux de rendement et des taux d'intérêt, ont contribué à une dégradation de la situation financière de plusieurs régimes. Cette situation a donné lieu à un débat public sur l'avenir du financement de ces régimes.

Le ministre Claude Béchard a confié à la Régie des rentes du Québec le mandat de mener, avec le concours des différents acteurs intéressés, une réflexion sur :

- Les conditions à privilégier pour un sain financement des régimes de retraite ;
- Un nouveau cadre de financement qui allie sécurité des prestations et flexibilité pour les entreprises ;
- Les moyens à prendre pour permettre aux régimes en déficit de solvabilité de faire face à la conjoncture actuelle.

Le RRS, un régime de retraite sur mesure pour les PME

La Régie a amélioré en 2004 le régime de retraite simplifié (RRS) afin de permettre aux entreprises de toute taille, notamment les PME, d'offrir un véritable régime de retraite à leurs employés. Ce nouveau régime, plus souple et plus simple, est facile à implanter et à administrer. Ainsi, la Régie vise à élargir la couverture des régimes privés de retraite à un plus grand nombre de travailleurs.

La promotion est assumée en grande partie par les établissements financiers et les conseillers en rentes collectives alors que la formation est assurée par le Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec. C'est un exemple réussi de partenariat avec le milieu privé de la retraite, qui a permis de développer et d'offrir un produit mieux adapté aux besoins des différentes clientèles visées.

Une gestion plus performante des fonds

La Régie, en collaboration avec la Caisse de dépôt et placement du Québec, a révisé en mai 2004 la politique de placement du fonds du Régime de rentes du Québec afin de l'adapter à la situation financière du Régime. La principale modification touche la répartition des différentes catégories de placement composant le portefeuille. Cet ajustement permet d'améliorer le rendement attendu tout en diminuant le risque global du portefeuille. Cette révision a été inspirée des tendances récentes en matière de gestion du capital et de répartition de l'actif. En définitive, cela permet d'assurer une gestion plus efficace des sommes déposées à la Caisse de dépôt, ce qui contribue à la pérennité du Régime.

Abrégé
des résultats

29 des 34 objectifs du plan d'action (85 %) sont atteints

	Objectifs stratégiques	Progression du plan stratégique
1	D'ici à 2007, augmenter à 50 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 45 % en 2001.	**À surveiller**
2	D'ici à 2007, augmenter à 2 700 le nombre moyen de visiteurs par jour du site Internet de la Régie. Au cours de l'année 2000, le nombre de visiteurs du site Internet de la Régie était en moyenne de 800 par jour.	**Atteint**
3	Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.	**À surveiller**
4	D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sortie de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.	**À surveiller**
5	D'ici à 2004, réaliser une consultation publique portant sur l'état du Régime de rentes du Québec et l'opportunité d'en modifier les modalités.	**Atteint**
6	D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un régime complémentaire de retraite ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.	**À surveiller**
7	D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.	
8	D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 60 % en 2001.	**Progresse de façon satisfaisante**
9	D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.	**Progresse de façon satisfaisante**
10	D'ici à 2004, réaliser une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à celui des autres pays industrialisés.	**Atteint**
11	D'ici à 2005, réaliser une étude portant sur les revenus des retraités.	**Atteint**
12	D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des Québécoises et Québécois en matière d'épargne en vue de la retraite.	**Atteint**
13	D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de régimes complémentaires de retraite.	**Progresse de façon satisfaisante**
14	D'ici à 2007, augmenter à 40 % le taux de notoriété spontanée de la Régie auprès de la population. Ce taux était de 37 % en 2001.	**Atteint**
15	D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux était de 53 % en 2001.	**Progresse de façon satisfaisante**
16	Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	**Progresse de façon satisfaisante**
17	D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens avec d'autres organismes publics.	**Progresse de façon satisfaisante**

Objectifs du *Plan d'action 2004-2005*	Résultats du *Plan d'action 2004-2005*	Référence
• Faire connaître au grand public les modifications apportées au Régime de rentes du Québec à la suite de la consultation publique.	**Atteint**	page 33
• Augmenter à 2 200 le nombre moyen de visites par jour du site Internet de la Régie.	**Atteint**	page 35
• Porter à 25 000 le nombre d'utilisations du module de simulation de la retraite par les cotisants.	**Atteint**	page 37
• Évaluer le ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2004-2011.	**Atteint**	page 39
• Adapter la politique de placement à la situation du Régime.	**Atteint**	page 40
		page 42
• Faire connaître davantage les régimes complémentaires de retraite (RCR) aux publics ciblés dans la stratégie de promotion.	**Atteint**	page 43
• Mesurer le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement dans un RCR ou un REER et celui des travailleurs québécois participant à un RCR.	**Atteint**	page 44
• Poursuivre la réalisation du plan d'amélioration de la surveillance des RCR touchant les trois volets de la surveillance.	**Atteint**	page 44
• Faire connaître le système de sécurité financière à la retraite.	**Atteint**	page 47
• Rendre disponible un régime de retraite à financement salarial.	**Non atteint**	page 49
		page 50
• Avoir une meilleure connaissance des revenus et des avoirs des personnes âgées.	**Atteint**	page 51
		page 53
• Mettre à jour le portrait du marché de la retraite dans les PME.	**Atteint**	page 54
• Connaître le comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés.	**Non atteint**	page 55
		page 56
• Mettre en valeur le respect de nos engagements de service auprès d'au moins un million de Québécoises et Québécois.	**Atteint**	page 57
• Participer à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	**Atteint**	page 58
• Participer avec d'autres organismes publics à au moins trois réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens.	**Atteint**	page 58

Suite du tableau de la page précédente

	Objectifs stratégiques	Progression du plan stratégique
18	D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	**Progresse de façon satisfaisante**
19	D'ici à 2004, actualiser le plan directeur des services à la clientèle.	**Atteint**
20	Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.	**Progresse de façon satisfaisante**
21	D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services.	**À surveiller**
22	D'ici à 2003, implanter de nouvelles mesures de reconnaissance pour le personnel.	**Atteint**
23	D'ici à 2003, mettre en place un plan de relève pour les emplois en gestion et pour les emplois stratégiques.	**Atteint**
24	D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.	**Partiellement atteint**
25	Intégrer l'analyse de risques dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.	**Progresse de façon satisfaisante**
26	D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activités ciblés par le Comité de protection des renseignements personnels (CPRP).	**Progresse de façon satisfaisante**
27	Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.	**Atteint**
28	Réaliser, dans tous les nouveaux projets, une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.	**Progresse de façon satisfaisante**
29	D'ici à 2003, élaborer un plan d'affaires portant sur nos actifs et nos meilleurs processus d'affaires.	**Atteint**
30	D'ici à 2007, offrir à d'autres organismes gouvernementaux au moins une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.	**Atteint**
Axe 9	Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.	**Atteint**

Un plan stratégique sur la bonne voie de réalisation

Objectifs du *Plan d'action 2004-2005*	Résultats du *Plan d'action 2004-2005*	Référence
• Participer à au moins cinq réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	**Atteint**	page 58 page 60
• Actualiser la *Déclaration de services aux citoyens*.	**Atteint**	page 61
• Connaître les caractéristiques et le comportement des utilisateurs des différents canaux de services.	**Atteint**	page 61
• Mettre en place un plan de coordination pour diffuser l'information sur les différents canaux de services.	**Non atteint**	page 62
• Mettre en place une nouvelle infrastructure du système de réponse vocale interactive afin de favoriser l'autonomie des citoyennes et citoyens dans l'utilisation de nos services.	**Atteint**	page 62
• Poursuivre une démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention.	**Atteint**	page 63
• Déterminer la vision des utilisateurs des services en ligne de la Régie.	**Atteint**	page 63
• Évaluer l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes.	**Atteint**	page 64
• Ajouter trois éléments de services en ligne dans le site Internet de la Régie.	**Non atteint**	page 65 page 66 page 67
• Implanter le nouveau système de soutien à la gestion en matière de ressources financières.	**Non atteint**	page 68
• Procéder à l'analyse de risques dans tous les nouveaux projets approuvés par les comités du C. A. ainsi que dans les processus ciblés dans la planification annuelle.	**Atteint**	page 69
• Réaliser une évaluation sur la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels d'un champ d'activités ciblé par le CPRP.	**Atteint**	page 71
• Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 % de l'actif géré par le Régime.	**Atteint**	page 72
• Maintenir le coût moyen par bénéficiaire, pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).	**Atteint**	page 73
• Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets approuvés par les différents comités du C. A.	**Atteint**	page 74 page 75
• Offrir à au moins un organisme gouvernemental une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.	**Atteint**	page 76
• Maintenir un taux de mobilisation du personnel à plus de 4 sur une échelle de 5.	**Atteint**	page 77
• Poursuivre l'implantation du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* (PDGP).	**Atteint**	page 78

Résultats en vertu de nos engagements

Cette section décrit les résultats atteints quant aux engagements pris par la Régie dans son *Plan d'action 2004-2005*, qui découlent directement de ceux du *Plan stratégique 2002-2007*. **Un jeu de couleurs différencie la reddition de comptes du plan stratégique de celle du plan d'action**. L'abrégé des résultats, présenté aux pages précédentes, permet d'obtenir un aperçu général de la situation.

Cette section fait également le point sur le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et se termine avec les résultats du traitement des plaintes.

Le *Plan stratégique 2002-2007* / Le *Plan d'action 2004-2005* 33

La *Déclaration de services aux citoyens* 79

Le traitement des plaintes 87

Le *Plan*

stratégique 2002-2007 / Le *Plan d'action 2004-2005*

Orientation stratégique :
Informer et former les citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite

Objectif 1 du plan stratégique (à surveiller)

D'ici à 2007, augmenter à 50 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec[11]. Ce taux était de 45 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Faire connaître au grand public les modifications apportées au Régime de rentes du Québec à la suite de la consultation publique.

À l'hiver 2004, le gouvernement du Québec a tenu une consultation publique sur d'importants changements à apporter au Régime en vue de l'adapter aux nouvelles réalités du Québec. Les ajustements au Régime permettant de donner plus de souplesse à la transition travail-retraite ont été particulièrement bien accueillis. En ce qui concerne la rente de conjoint survivant, le gouvernement a fait part de son intention de réviser la proposition qui avait été présentée initialement par la Régie. La commission parlementaire a été l'occasion de susciter de nouvelles propositions visant à privilégier la famille et à offrir une meilleure protection aux conjoints survivants ayant des enfants à charge.

La Régie considère que cet objectif est atteint. La rédaction d'un projet de loi sur les modifications à apporter au Régime de rentes du Québec est actuellement en cours. La Régie a élaboré un plan de communication pour faire connaître ces modifications au grand public et tout a été mis en place pour amorcer son déploiement. Il faut toutefois attendre que le projet de loi soit sanctionné pour aller de l'avant.

[11] Ce taux correspond au pourcentage de la population qui connaît plus de 70 % des éléments de base du Régime (exemples : le financement du Régime, les diverses rentes, l'âge de la retraite et les facteurs déterminant le montant de la rente de retraite).

La connaissance du Régime en baisse

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

Le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec est de 38 % en 2005 comparativement à 45 % en 2001. Les questions du sondage relatives à l'âge de la retraite ont particulièrement contribué à cette baisse. Au cours de l'année, l'âge de la retraite a été un sujet souvent discuté dans l'actualité (diminution du nombre de travailleurs, nécessité de travailler plus longtemps, retour au travail des retraités, etc.). La consultation publique a aussi contribué à ce débat, ce qui a pu entraîner une certaine confusion auprès de la population.

Pour atteindre l'objectif stratégique de 50 % en 2007, il faudra adapter notre stratégie de communication pour faire connaître davantage ces éléments de base. La réalisation des activités de communication en vue de faire connaître les nouvelles dispositions du Régime de rentes du Québec devrait avoir un effet positif sur ce taux.

Objectif 2 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2007, augmenter à 2 700 le nombre moyen de visiteurs par jour du site Internet de la Régie. Au cours de l'année 2000, le nombre de visiteurs du site Internet de la Régie était en moyenne de 800 par jour.

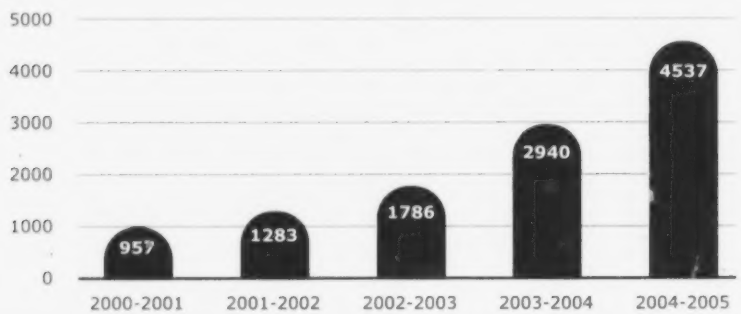
Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Augmenter à 2 200[12] le nombre moyen de visites[13] par jour du site Internet de la Régie.

Le site Internet de la Régie s'avère l'un des moyens de communication qu'elle privilégie pour communiquer avec sa clientèle et promouvoir la planification financière de la retraite. Évolutif, ce site renferme une grande quantité de renseignements et de services, et ce, tant sur le plan informationnel que transactionnel. Ainsi, le site est une valeur sûre qui soutient les engagements pris par la Régie envers les citoyens.

La fréquentation moyenne par jour du site de la Régie a augmenté de plus de deux fois et demie en deux ans, passant de 1 786 visites en 2002-2003 à 4 537 visites en 2004-2005.

Nombre moyen de visites par jour



Chaque jour, notre site reçoit plus de 4 500 visites

[12] Les projections statistiques de 2001 ont servi à établir les objectifs annuels relatifs à l'augmentation du nombre moyen de visites par jour pour la période 2002-2007, d'où l'objectif de 2 200 visites pour 2004-2005.

[13] Le terme « visiteurs » est remplacé par « visites ». En effet, l'achalandage d'un site s'évalue en fonction du nombre de visites et non du nombre de visiteurs. Il s'agit d'une utilisation répandue.

Les activités de promotion en matière de planification financière de la retraite qui ont pu influencer l'achalandage du site Internet sont :

- La promotion de simulRetraite au printemps 2004 ;
- Le lancement, le 31 mai 2004, de flash RetraiteQuébec, le libre-service de l'information sur la sécurité financière à la retraite ;
- Le Mois de la planification financière de la retraite, en partenariat avec Question Retraite, à l'automne 2004.

Cet objectif du plan stratégique a été atteint en 2003-2004.

La progression importante du nombre de visites indique une popularité grandissante des services offerts par Internet. Les efforts de développement et de promotion de la prestation électronique de services ont été concluants et devront se poursuivre.

Objectif 3 du plan stratégique (à surveiller)

Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Porter à 25 000 le nombre d'utilisations du module de simulation de la retraite par les cotisants.

La sécurité financière à la retraite passe avant tout par une connaissance des composantes de ce système, notamment le revenu potentiel à la retraite. Devant le fait que 44 %[14] des gens n'avaient aucune idée de la proportion de leur revenu de travail, qui sera compensée par les régimes publics et qu'environ 20 % seulement de la population québécoise a calculé les économies nécessaires pour avoir un revenu convenable à la retraite, il fallait réagir.

Sans une intervention énergique auprès de la population, cette situation, associée au vieillissement de la population québécoise, pourrait conduire à une pression indue sur les régimes publics. Les campagnes d'information traditionnelles ne suffisent pas à faire évoluer la situation. Le changement ne s'amorcera que par une prise de conscience individuelle que seule une information personnalisée peut déclencher. Pour ce faire, la Régie a développé deux outils de simulation personnalisés qui utilisent les données du Régime de rentes du Québec afin de sensibiliser les cotisants à épargner en vue de leur retraite :

Des outils pour planifier vos revenus à la retraite

- Depuis novembre 2003, un outil électronique, simulRetraite permet de simuler ses revenus à la retraite selon différents scénarios choisis par l'utilisateur ;
- Depuis avril 2004, un outil de simulation simplifié : *La planification financière de votre retraite en cinq étapes* est annexé au relevé de participation et permet de faire une planification sommaire des revenus à la retraite.

Pour l'année 2004-2005, on estime à plus de 33 000 le nombre de simulations effectuées :

- 17 441 à l'aide de simulRetraite ;
- Environ 16 000[15] à l'aide de la simulation simplifiée qui est annexée au relevé de participation.

---

[14] Sondage sur la planification financière de la retraite, SOM, Régie des rentes du Québec, août 2001.

[15] Ce nombre a été estimé à partir des résultats d'un sondage effectué auprès de 468 cotisants qui ont reçu l'outil de simulation simplifié avec leur relevé de participation. Ce dernier a été envoyé à quelque 515 000 cotisants qui avaient des revenus supérieurs ou égaux à 20 000 $ et qui étaient âgés de 24 à 56 ans. Les résultats démontrent que 3,2 % des répondants ont complété tous les calculs de l'outil de simulation papier mais n'ont pas utilisé simulRetraite. Au niveau de confiance de 95 %, cet estimé comporte une erreur statistique de + ou - 1,6 %.

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

L'atteinte éventuelle de cet objectif stratégique est très incertaine compte tenu du nombre de simulations effectuées jusqu'à présent. La Régie poursuivra la promotion des outils de simulation de la retraite en 2005-2006. Elle vise ainsi à augmenter à 50 000 le nombre d'utilisations du module de simulation de la retraite au cours de cette période.

Orientation stratégique : Consolider le système de sécurité financière à la retraite

Objectif 4 du plan stratégique (à surveiller)

D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.

Pour augmenter le ratio réserve/sorties de fonds, la Régie a misé principalement sur :

- L'augmentation plus rapide du taux de cotisation pour atteindre 9,9 %[16] en 2003 ;
- La révision de sa politique de placement.

De cette façon, la Régie a pris les moyens pour :

- Garantir le paiement des prestations aux générations futures en tenant compte du vieillissement de la population ;
- Renforcer l'équité entre les générations de cotisants en établissant rapidement un taux de cotisation constant à long terme.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Évaluer le ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2004-2011.

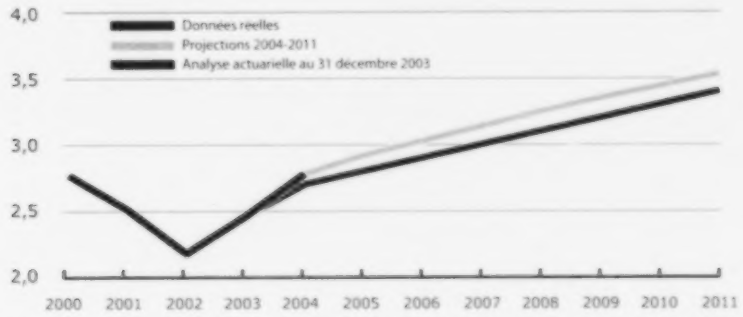
L'évaluation du ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2004-2011 nous a permis de constater que le ratio est légèrement supérieur aux prévisions de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003 :

- 2,8 en décembre 2004 comparativement au 2,7 prévu ;
- 3,1 en décembre 2007 comparativement au 3,0 prévu ;
- 3,5 en décembre 2011 comparativement au 3,4 prévu.

Un ratio de 2,8 en décembre 2004

[16] Selon le taux adopté lors de la réforme du Régime de rentes du Québec de 1998.

Évolution du ratio* réserve/sorties de fonds



* Rapport entre la réserve (l'actif net) à la fin d'une année et les sorties de fonds de l'année suivante.

L'écart entre ces deux projections s'explique principalement par un rendement de 10,7 % en 2004-2005 comparativement à l'hypothèse de rendement de 6,3 % pour l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Adapter la politique de placement à la situation du Régime[17].

La révision de la politique de placement visait à :

- Assurer une gestion plus efficace des sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDP) ;
- Favoriser la croissance du ratio réserve/sorties de fonds en augmentant les revenus de placement attendus.

Cette révision était devenue nécessaire à la suite :

- Des nouvelles pratiques de gestion à la CDP ;
- De l'insertion de trois nouvelles catégories d'actif ;
- Des changements de tendance dans les anticipations financières et économiques.

[17] La politique de placement est traitée à la page 105 du présent document.

Une politique de placement mieux adaptée

En mai 2004, la Régie, en collaboration avec la CDP, a procédé à la révision de la politique de placement en tenant compte :

- De la phase d'accumulation d'actif prévue pour les dix prochaines années, qui permet un horizon de placement à long terme ;
- Des nouvelles prévisions de rendements et de risques ;
- Des objectifs de financement du Régime liés au ratio réserve/sorties de fonds ;
- Des tendances récentes et des meilleures pratiques en matière de protection du capital dans les caisses de retraite.

La principale modification concerne la répartition des différentes catégories de placement composant le portefeuille. Cette révision a permis d'augmenter le rendement attendu tout en diminuant le risque du portefeuille.

La nouvelle politique de placement est mieux adaptée à la situation financière du Régime. La Régie suit de très près la performance de la Caisse, car le rendement à long terme est très important pour le financement du Régime.

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

L'atteinte du ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de 3,5 en 2007 est peu probable selon les dernières évaluations. Cet objectif était basé sur les résultats de l'analyse actuarielle au 31 décembre 2000.

Cependant, la Régie continuera à suivre attentivement l'évolution financière du Régime et à adapter sa politique de placement dans le but d'assurer le versement des rentes des futurs bénéficiaires.

Objectif 5 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2004, réaliser une consultation publique portant sur l'état du Régime de rentes du Québec et l'opportunité d'en modifier les modalités.

Cet objectif a été atteint en 2003-2004.

Depuis 1998, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit qu'au moins tous les six ans, la commission compétente de l'Assemblée nationale tienne une consultation publique afin d'examiner le contexte du Régime et de consulter la population sur l'opportunité de l'ajuster en fonction de l'évolution des réalités démographiques et socio-économiques.

Les principaux événements entourant la consultation publique de 2004 sont :

- Le dépôt à l'Assemblée nationale, en octobre 2003, du document de consultation intitulé *Adapter le Régime de rentes aux nouvelles réalités du Québec* ;
- Une vaste campagne d'information à l'automne 2003 pour faire connaître les propositions de ce document ;
- Un sondage permettant à la population de se prononcer sur ces propositions ;
- Une commission parlementaire tenue du 24 février au 4 mars 2004.

Un régime en évolution continue

À la suite des travaux de cette commission, le ministre responsable de la Régie a fait ses recommandations au Conseil des ministres afin d'adapter le Régime aux nouvelles réalités. La Régie a aussi déposé son *Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec au 31 décembre 2003* à l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2004. Cette analyse permet de renseigner le gouvernement et la population sur l'évolution financière du Régime.

À la lumière de ces résultats et en tenant compte des propositions de modification au Régime retenues par le gouvernement, la Régie a reçu le mandat de préparer un projet de loi. Les principaux enjeux du projet de loi sont d'adapter le Régime aux nouvelles réalités du marché du travail et à celles des familles. Les modifications auront pour effets de :

- Renforcer la flexibilité des modalités de prise de la retraite ;
- Traiter équitablement tous les travailleurs quant au calcul de la rente ;
- Rendre plus attrayant le travail après l'âge d'admissibilité à la retraite ;
- Fonder l'aide financière, en cas de décès, sur les nouveaux modèles familiaux où les deux conjoints travaillent et où les personnes réellement à charge sont les enfants.

Objectifs 6 et 7 du plan stratégique (à surveiller)

D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un régime complémentaire de retraite ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.

D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Faire connaître davantage les régimes complémentaires de retraite (RCR) aux publics ciblés dans la stratégie de promotion.

La Régie croit qu'une meilleure connaissance des RCR devrait contribuer à favoriser de nouvelles adhésions. C'est pourquoi elle a poursuivi le déploiement d'une stratégie de promotion comportant une série d'activités de communication réalisées tout au long de l'année et visant à :

Promouvoir le nouveau régime de retraite simplifié (RRS)[18], entré en vigueur le 3 juin 2004, par :

- La distribution de la brochure *Le régime de retraite simplifié - Un régime de retraite sur mesure pour les PME* aux établissements financiers qui offrent ce produit ;
- Des rencontres et des présentations à divers intervenants du milieu de la retraite ;
- La parution d'articles et de publicité dans différents médias ;
- Des hyperliens entre le site Internet de la Régie et les sites de la plupart des établissements financiers qui offrent le RRS ;
- La publication de *La Lettre*[19] *numéro 17* qui décrit les conditions et les modalités fixées par la Régie pour convertir un régime de retraite à cotisation déterminée en un RRS ;
- L'élaboration d'un contrat type afin de faciliter la compréhension du RRS et son application.

Une stratégie de promotion bien orchestrée

[18] Le RRS permet aux entreprises de toute taille, notamment les PME, d'offrir un régime de retraite plus souple et plus simple, facile à implanter et à administrer.

[19] Publication destinée aux administrateurs de régimes de retraite et à leurs conseillers.

Informer les administrateurs de régimes de retraite et leurs conseillers par :

- Des conférences et des présentations portant notamment sur la gouvernance des régimes ;
- La production d'un deuxième fascicule du recueil *Bien administrer un régime de retraite...* qui traite du rôle et de la responsabilité du comité de retraite ;
- Le renouvellement du site Internet de la Régie relatif aux RCR.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Mesurer le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement dans un RCR ou un REER et celui des travailleurs québécois participant à un RCR.

- Selon la donnée disponible la plus récente (période 1995-2001), le pourcentage des travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un RCR ou un REER est de 77,4 %.
- Par ailleurs, 41,7 % des travailleurs québécois participent à un RCR.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Poursuivre la réalisation du plan d'amélioration de la surveillance des RCR touchant les trois volets de la surveillance.

La Régie surveille 1 781 régimes, dont 57 % à prestations déterminées et 43 % à cotisation déterminée. Ces régimes comptent 610 000 travailleurs et 560 000 participants non actifs et bénéficiaires. Les participants non actifs sont des retraités ou bien des participants qui ont cessé leur participation active en ayant acquis droit à une rente différée ou à un remboursement et qui ont laissé leurs droits dans le régime.

La surveillance que la Régie exerce sur les régimes de retraite assure leur fiabilité et leur crédibilité. Outre les activités de contrôle exercées, la Régie mise sur la responsabilisation des administrateurs de régimes, le soutien et la prévention. Cette approche favorise :

- Des échanges positifs avec les administrateurs de régimes de retraite ;
- Le développement et la promotion des régimes de retraite ;
- La mise sur pied de nouveaux régimes ;
- La continuité des régimes existants.

En 2004-2005, la Régie a poursuivi la mise en oeuvre de son plan d'amélioration de la surveillance des régimes de retraite, amorcée en 2002-2003, et portant sur les trois volets suivants :

1) Les aspects financiers

La surveillance des aspects financiers d'un régime consiste notamment à vérifier la composition de l'actif de caisse de retraite, les entrées et les sorties de fonds, la politique de placement ainsi que le plan de financement du régime et son coût.

Certains processus d'identification et de traitement des régimes à risque ont été révisés afin de mieux les cibler, dont :

- L'indicateur de maturité d'un régime, ce qui porte à 19 sur 27 le nombre d'indicateurs de dépistage des régimes à risque révisés ;
- L'inscription du taux de solvabilité du régime au système informatique dès la réception de l'évaluation actuarielle, ce qui permet de traiter en priorité les régimes les moins solvables.

Le système informatique de soutien aux opérations a été amélioré dans le but, entre autres, d'augmenter la fiabilité des données relatives au financement des régimes.

De plus, le site Internet de la Régie offre maintenant une nouvelle version de la Déclaration annuelle de renseignements. Celle-ci permet et facilite la saisie des données tout en réduisant les risques d'erreurs dans la déclaration, puisqu'elle intègre des fonctions de validation et de calcul des données.

Un plan de surveillance amélioré

2) La protection des droits des participants et bénéficiaires

La surveillance pour la protection des droits des participants et bénéficiaires vise entre autres l'examen des textes des régimes et de leurs modifications ainsi que l'examen des relevés des droits.

La Régie a poursuivi l'adaptation aux nouvelles exigences de la Loi[20], notamment par les activités suivantes :

- La vérification de la conformité des dispositions de régimes se rapportant à la prestation additionnelle, nouveau droit introduit par la Loi. Jusqu'à maintenant, 766 des 942 régimes qui devaient contenir une telle disposition ont été vérifiés dont 108 cette année. À la suite de cet examen, plusieurs ont dû modifier leur clause afin d'être conformes à la Loi ;
- L'élaboration des orientations dans le cadre de la révision de la méthodologie d'examen des relevés de droits ;
- La mise à jour de plusieurs formulaires, maintenant disponibles sur Internet, dont le format permet de les remplir à l'écran.

---

20 Les modifications apportées à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et à ses règlements depuis 2000 génèrent d'importants changements aux textes des régimes, aux droits des participants et bénéficiaires ainsi qu'au contenu des relevés de ces droits.

3) La bonne administration du régime

Les enjeux de ce volet de surveillance sont notamment de renforcer les connaissances des administrateurs pour améliorer l'administration des régimes et de responsabiliser les divers intervenants du milieu de la retraite.

La surveillance de la bonne administration des régimes s'est poursuivie par :

- La production d'un deuxième fascicule du recueil *Bien administrer un régime de retraite...* qui traite du rôle et de la responsabilité du comité de retraite ;
- L'élaboration de deux questionnaires d'évaluation des connaissances qui portent sur :
  - L'administration des RCR ;
  - Le partage des droits entre conjoints.
- Le soutien offert aux relayeurs externes pour répondre à leurs besoins de formation, en mettant à leur disposition du matériel didactique et une personne-ressource ;
- Le suivi de l'évolution des travaux de l'ACOR[21] liés à la gouvernance des régimes.

Ces objectifs du plan stratégique sont à surveiller.

Comparativement à 1999 (78,6 %), on constate une baisse de 1,2 % du pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit au moins quatre des sept dernières années) dans un RCR ou un REER (77,4 %). Cet indicateur est sensible au contexte économique de la période sur laquelle la mesure est prise. Par exemple, la chute des marchés boursiers et les programmes de retraite anticipée des dernières années sont des éléments de contexte qui influencent le comportement des épargnants. Par ailleurs, on constate que le pourcentage des travailleurs québécois participant à un RCR se maintient à 42 %.

Bien que ces deux indicateurs soient liés au contexte économique, la Régie entend poursuivre ses actions dans le but de promouvoir les RCR et d'assurer leur crédibilité.

[21] Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite.

Objectif 8 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 60 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Faire connaître le système de sécurité financière à la retraite.

La Régie s'est dotée d'une *Stratégie d'intervention à caractère éducatif en vue de la promotion de l'autonomie financière à la retraite* pour influencer le comportement de la population à l'égard de son autonomie financière à la retraite.

Afin de concrétiser cette stratégie, des activités de communication destinées à certains groupes de travailleurs, pour qui l'autonomie financière à la retraite n'est pas acquise, ont été réalisées :

- Les activités dans le cadre du partenariat avec Question Retraite :
  - Le Mois de la planification financière de la retraite ;
  - La mise à jour du *Guide de la planification financière de la retraite* ;
  - Le développement du contenu d'une séance d'information en milieu de travail sur le système de sécurité financière à la retraite à l'intention des 25-44 ans ;
  - Le développement d'un outil d'apprentissage en ligne, ÉducRetraite, qui propose des activités pour parfaire ses connaissances en matière de sécurité financière à la retraite.
- La promotion de flash RetraiteQuébec, un répertoire électronique de 52 capsules d'information pour mieux comprendre le monde de la planification financière de la retraite ;
- La poursuite de la promotion de simulRetraite, l'outil de simulation des revenus à la retraite ;
- Le lancement et la promotion de l'étude de la Régie intitulée : *Évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à celui d'autres pays industrialisés*[22] ;
- La mise en ligne de la section « Place aux femmes » sur le site Internet de la Régie pour les aider à planifier leur retraite ;
- La réalisation et la diffusion d'une brochure à caractère promotionnel sur le régime de retraite simplifié : *Un régime de retraite sur mesure pour les PME*.

[22] Cette étude est présentée à l'objectif 10 à la page 50.

Un pourcentage en constante progression

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

Le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec atteint 64 % en 2005.

Les efforts déployés au cours des années pour inciter les citoyens à planifier financièrement leur retraite semblent donner de bons résultats. En effet, on note une progression constante du pourcentage : 60 % en 2001, 62 % en 2003 et 64 % en 2005. La Régie poursuit le déploiement de sa stratégie d'intervention à caractère éducatif en vue de la promotion de l'autonomie financière à la retraite, ce qui devrait permettre d'atteindre l'objectif de 65 % en 2007.

Objectif 9 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (non atteint)

Rendre disponible un régime de retraite à financement salarial.

Depuis quelques années, on constate une stagnation du nombre de participants aux régimes à prestations déterminées, particulièrement dans les PME, où seulement 20 % d'entres elles offrent un arrangement collectif de retraite.

La *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* prévoit que, dans ce type de régime de retraite, seuls les employeurs sont responsables des déficits ou de la dette en cas de terminaison. Or, un certain nombre d'employeurs ne veulent plus assumer les risques financiers de régimes à prestations déterminées. Un nouveau véhicule, le régime de retraite à financement salarial, permettra donc, d'une part, aux travailleurs de participer à un régime à prestations déterminées et, d'autre part, à l'employeur d'assumer une contribution financière fixe.

Cet objectif n'a pu être atteint comme prévu en 2004-2005. Cependant, les travaux progressent :

- Un régime de retraite à financement salarial a été proposé en 2003-2004 aux entreprises et aux syndicats, à la suite de consultations auprès des représentants syndicaux et patronaux ;
- Le projet de règlement a fait l'objet d'une publication dans la *Gazette officielle du Québec*, le 6 octobre 2004. Neuf organismes ont fait parvenir leur mémoire et des rencontres ont permis à certains de préciser leurs commentaires ;
- Des propositions finales sur cette réglementation seront présentées au cours de l'année 2005-2006.

Un régime de retraite à financement salarial prévu pour 2005-2006

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

La Régie poursuit ses efforts d'adaptation, de simplification et de mise en place de nouveaux véhicules d'épargne collective pour favoriser la participation des travailleurs québécois à un RCR.

Depuis 2002, outre le projet de réglementation du régime dé retraite à financement salarial, la Régie a mis en place le régime de retraite simplifié adapté aux PME et depuis 2004, elle élabore des propositions de modification aux règles de financement des RCR à prestations déterminées.

Objectif 10 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2004, réaliser une évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à celui des autres pays industrialisés.

Cet objectif a été atteint en 2003-2004.

L'étude intitulée : *Évaluation du système québécois de sécurité financière à la retraite par rapport à celui d'autres pays industrialisés*[23] a été diffusée au cours de cette année auprès des intervenants du domaine de la retraite, dans une perspective de promotion de la sécurité financière à la retraite.

Le Québec dispose d'un des systèmes les plus performants

Il en ressort que le Québec dispose d'un des systèmes de retraite les plus performants, parmi les plus flexibles et les moins coûteux, comparativement aux autres pays industrialisés examinés :

- La plupart des systèmes publics de pensions européens font face à une situation financière plus préoccupante que la nôtre. La réforme du Régime de rentes du Québec de 1998 a notamment permis de réajuster son financement sans modifier de façon importante les prestations offertes ;
- Le Québec s'est doté de mesures et de mécanismes qui en font un modèle souvent cité en exemple pour son financement bien encadré. Mentionnons :
  - L'analyse actuarielle du Régime tous les trois ans ;
  - Une consultation publique tous les six ans ;
  - Une loi d'encadrement des régimes privés de retraite ;
  - La gestion de la réserve par la Caisse de dépôt et placement du Québec.
- Le système québécois encourage l'épargne en vue de la retraite grâce à une fiscalité intégrée et cohérente à l'égard des régimes publics, des RCR et des REER ;
- Le régime québécois a des effets bénéfiques sur le revenu des personnes âgées.

Une meilleure connaissance des régimes étrangers permet à la Régie d'améliorer la qualité des conseils qu'elle fournit au gouvernement québécois dans le cadre des réformes envisagées aux divers programmes sociaux.

---

[23] Cette étude analyse en profondeur les divers volets du système de retraite québécois et les compare à ce qui existe en France, en Italie, aux Pays-Bas, en Suède, au Royaume-Uni, en Allemagne, au Japon et aux États-Unis.

Objectif 11 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2005, réaliser une étude portant sur les revenus des retraités.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Avoir une meilleure connaissance des revenus et des avoirs des personnes âgées.

Afin de mieux adapter le système de sécurité financière à la retraite, la Régie effectue des activités de recherche et de développement sur la situation des revenus des personnes âgées ou retraitées.

En 2004-2005, la Régie a produit une étude sur le revenu des personnes âgées de 65 ans et plus et sur les retraités de 55 à 64 ans à partir de données de 2001. L'étude fournit un portrait général de la situation financière de cette population et donne une image de ses sources de revenu. Cette étude sera publiée en 2005-2006.

Les constats généraux sont les suivants :

Personnes âgées de 65 ans et plus

Pour mieux adapter, il faut connaître...

- La dépendance envers les programmes d'assistance, soit la pension de sécurité de vieillesse (SV) et le supplément de revenu garanti (SRG), a fortement diminué en vingt ans. Pour les femmes âgées, la SV demeure toutefois une importante source de revenu ;
- Les revenus provenant des régimes complémentaires de retraite sont la principale source de revenu des personnes âgées en 2001. Globalement, ces régimes de pension, combinés au Régime de rentes du Québec, représentent la moitié de leur revenu ;
- En 1981, un peu moins de la moitié des personnes âgées étaient bénéficiaires d'une rente du Régime de rentes du Québec, en 2001, c'était 84 % ;
- Le revenu des Québécois de 65 ans et plus a augmenté au même rythme que le revenu de l'ensemble des Canadiens âgés, mais les Québécois dépendent davantage des programmes d'assistance par rapport à la moyenne canadienne ;
- Pendant toute la période de l'étude, soit de 1981 à 2001, le revenu des hommes âgés est demeuré supérieur à celui des femmes âgées. Les hommes sont davantage bénéficiaires du Régime de rentes du Québec et des régimes complémentaires de retraite et leur rente est supérieure, reflétant ainsi les différences qui existent dans les revenus de travail au cours de la vie active.

Personnes retraitées de 55 à 64 ans

- Près de 25 % des personnes de 55 à 59 ans sont à la retraite, alors que c'est le double chez les 60 à 64 ans ;
- Les retraités de 55 à 59 ans sont plus à l'aise financièrement que ceux de 60 à 64 ans, même si ces derniers peuvent bénéficier d'une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou du Régime de pensions du Canada ;
- Globalement, les Québécois prennent leur retraite plus tôt que les citoyens des autres provinces malgré un revenu plus faible ;
- Les revenus de travail demeurent un complément de revenu important pour plusieurs retraités.

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

L'étude 2004-2005 est un complément à celle réalisée en coopération avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)[24]. En ayant une meilleure connaissance des revenus des personnes âgées ou retraitées, la Régie est plus en mesure d'évaluer la proportion de leurs revenus provenant du Régime de rentes du Québec et des régimes complémentaires de retraite.

[24] Ces études sont disponibles sur Internet. L'étude de l'ISQ de 2003-2004 portait sur le taux de remplacement du revenu de travail à la retraite et sur les facteurs qui affecteront l'importance de chaque source de revenu pour les générations futures de retraités par rapport à celles d'aujourd'hui.

Objectif 12 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des Québécoises et Québécois en matière d'épargne en vue de la retraite.

Cet objectif a été atteint en 2003-2004.

À la fin de l'année 2003, la Régie a participé à la réalisation d'un sondage[25] pour dresser le portrait du comportement des Québécois à l'égard de quatre thèmes liés à la retraite :

- Intérêt pour la planification financière de la retraite ;
- Connaissance du système de sécurité du revenu à la retraite ;
- Attitudes concernant la retraite : perceptions, opinions et intentions ;
- Comportement : actions posées en vue de la retraite.

Pour mieux promouvoir, il faut connaître...

Principales constatations :

- Moins de la moitié des jeunes retraités ont choisi le moment de leur retraite ;
- Un Québécois sur cinq est incapable de nommer une seule source de revenu à la retraite ;
- Si certaines personnes semblent conscientes de leur situation à l'égard de la retraite, d'autres sont inquiètes sans raison ou au contraire, trop confiantes ;
- Cinq Québécois sur six, âgés de 25 à 44 ans, n'ont pas de plan d'action précis pour préparer leur retraite.

Ces résultats ont d'ailleurs alimenté la stratégie de communication pour le Mois de la planification financière de la retraite en octobre 2004. En ayant une meilleure connaissance du comportement des Québécois envers la retraite, la Régie peut mieux jouer son rôle en matière de promotion de la planification financière de la retraite.

[25] Ce sondage, qui s'adressait aux citoyens âgés entre 25 et 64 ans, a été mené en partenariat avec Question Retraite.

Objectif 13 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

D'ici à 2007, réaliser une étude portant sur le comportement des employeurs relativement à la mise en place de régimes complémentaires de retraite.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Mettre à jour le portrait du marché de la retraite dans les PME.

En 2004-2005, la Régie a actualisé le portrait du marché privé de la retraite au Québec concernant :

- La couverture des entreprises par des régimes collectifs de retraite ;
- Les différents véhicules d'épargne-retraite ;
- La clientèle visée par ces véhicules.

La couverture par des régimes collectifs de retraite ne dépasse pas 25 % dans les PME

En ce qui a trait à la couverture des PME par des régimes collectifs, on constate que :

- Cette couverture ne dépasse pas 25 %. On trouve dans les PME la plupart des REER collectifs. Ces derniers sont d'ailleurs en bonne progression, surtout dans les moyennes entreprises (100 à 499 employés) ;
- La couverture par des régimes collectifs enregistrés diffère selon la taille de l'entreprise. Le niveau de couverture est supérieur pour les moyennes entreprises, et il est au plus bas pour les très petites entreprises (moins de 20 employés) ;
- Parmi les PME qui ont un régime collectif, les deux tiers sont des régimes d'accumulation de capital tels que les régimes à cotisation déterminée, les régimes de retraite simplifiés (RRS), les REER collectifs et les régimes à participation différée aux bénéfices (RPDB).

Pour ce qui est des PME non couvertes par un régime collectif :

- On estime que 30 000 d'entre elles seraient en mesure d'offrir un régime à leurs employés ;
- On y trouve la plus grande concentration d'employés non syndiqués.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (non atteint)

Connaître le comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés.

À partir des constats du portrait du marché privé de la retraite, diverses questions se posent quant au comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés.

En 2004-2005, la Régie a entrepris un sondage auprès des PME, qui se terminera en 2005-2006. Le but de ce sondage est de :

- Dresser le portrait de la présence des véhicules d'épargne-retraite et des critères dans le choix des régimes selon diverses caractéristiques telles que la répartition des employés selon l'âge, le sexe et leur salaire ainsi que la présence ou non d'un syndicat ;
- Connaître les comportements des PME en matière d'épargne-retraite ;
- Mesurer l'opinion et les attentes des PME envers certaines orientations liées à la retraite.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

En 2005-2006, la Régie mènera l'enquête sur le comportement des PME à l'égard de la retraite de leurs employés. En ayant cette connaissance, la Régie pourra adapter, au cours des prochaines années, sa contribution à la promotion de la planification financière de la retraite.

Orientation stratégique : Hausser notre notoriété, mettre à profit et partager nos expertises

Objectif 14 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2007, augmenter à 40 % le taux de notoriété spontanée[26] de la Régie auprès de la population. Ce taux était de 37 % en 2001.

Une augmentation appréciable du taux de notoriété

Cet objectif du plan stratégique est atteint.

Le taux de notoriété spontanée a connu une augmentation appréciable, passant de 39 % en 2003 à 48 % en 2005.

Les occasions de mieux faire connaître la Régie auprès de la population seront nombreuses. En effet, en 2005-2006, la Régie célébrera ses 40 ans. Pour commémorer l'événement, plusieurs activités d'information sont prévues. Celles-ci contribueront certainement à la notoriété de la Régie et par conséquent, à maintenir le taux de notoriété au-delà de 40 %. L'entrée en vigueur des modifications au Régime de rentes du Québec s'avère également une autre occasion pour la Régie de se faire connaître de la population.

[26] Ce taux correspond au pourcentage de personnes qui, sans aide, identifient la Régie en répondant à la question : « Selon vous, quel est l'organisme gouvernemental québécois responsable de verser les montants d'argent auxquels les gens ont droit lors de leur retraite ? ».

Objectif 15 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie[27]. Ce taux était de 53 % en 2001.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Mettre en valeur le respect de nos engagements de service auprès d'au moins un million de Québécoises et Québécois.

La *Déclaration de services aux citoyens* véhicule les engagements de service de la Régie envers la population. Depuis plusieurs années, la Régie respecte l'ensemble de ses engagements[28]. Des résultats aussi concluants méritent d'être connus afin de hausser la confiance de la population envers l'administration de la Régie.

Plusieurs moyens de communication ont permis de mettre en valeur le respect de ces engagements auprès de quelque 1 700 000 personnes. Les plus significatifs sont :

- 1 350 000 bénéficiaires du Régime de rentes du Québec ont reçu le *Petit journal du bénéficiaire*, bulletin d'information transmis au début de chaque année ;
- 300 000 cotisants ont reçu, entre janvier et avril 2005, leur relevé de participation auquel était joint un dépliant sur les engagements de la Régie ;
- 30 000 clients qui, en attente pour parler à un préposé aux renseignements, ont entendu un message sur la performance du délai d'attente ;
- 25 000 internautes ont navigué sur des pages du site Internet contenant des capsules du style « Saviez-vous que ? » qui traitaient des résultats atteints.

Enfin, quelque 64 000 personnes ont eu accès à des brochures d'information sur la retraite, l'invalidité ou le supplément pour enfant handicapé, dans lesquelles sont présentés nos engagements et nos résultats de service.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante. Il faut toutefois rester vigilants.

Le taux de confiance connaît une progression constante depuis 2001. De 53 % en 2001, il est passé à 55 % en 2003 pour atteindre 57 % en 2005.

En 2005-2006, la Régie poursuit le même objectif de valorisation du respect de ses engagements de service afin d'influencer encore positivement le taux de confiance de la population.

Une confiance grandissante

---

27 Ce taux correspond au pourcentage de personnes qui ont répondu avoir « très ou assez confiance » à la question : « Avez-vous très, peu ou pas du tout confiance dans l'administration de la Régie des rentes du Québec ? ».

28 Les résultats à l'égard des engagements sont présentés à la section : la *Déclaration de services aux citoyens*, page 79.

Objectifs 16, 17 et 18 du plan stratégique (progressent de façon satisfaisante) et du *Plan d'action 2004-2005* (atteints)

Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.

D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange (à au moins trois en 2004-2005) en matière de prestation de services aux citoyens avec d'autres organismes publics.

D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange (à au moins cinq en 2004-2005) en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.

Dans le but de partager, d'améliorer son savoir-faire et de s'inspirer des nouvelles tendances, la Régie participe régulièrement à des échanges avec différents partenaires publics et privés.

Le tableau suivant énumère les principaux réseaux auxquels la Régie participe.

Des activités d'échange bénéfiques pour tous

Sécurité financière à la retraite
• Développement social Canada et Finances Canada
• Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite
• Association internationale de la sécurité sociale
• Institut canadien des actuaires
• Institut québécois de planification financière
• Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec
• Comité consultatif des établissements financiers
• Comité consultatif sur les avantages sociaux
• Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite
• Conseil québécois de l'Association canadienne des gestionnaires de caisses de retraite du Canada
• Bureau international du travail

Prestation de services aux citoyens

- Centre d'expertise des grands organismes[29]
- Centre d'expertise sur la prestation de services[30]
- Service québécois d'authentification gouvernementale (SQAG)
- Public Sector Benchmarking Service (PSBS)[31]

Gestion

- Conseil des directrices et directeurs généraux de l'administration du gouvernement du Québec (CDGA)
- Comité des responsables de la vérification interne (CRVI)
- Forum des responsables d'agences

Ressources humaines

- Comité consultatif de la gestion du personnel au gouvernement du Québec (CCGP) et ses composantes
- Comité réseau en relations de travail
- Tables en santé et sécurité du travail

Ressources financières et matérielles

- Groupe d'action en gestion financière (GAGF)
- Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec (AGRMQ)
- Association nationale des grands usagers postaux (ANGUP)

Ressources informationnelles

- Conseil des responsables de l'informatique du secteur public (CRISP) et ses comités
- Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)[32]
- Cercle d'échange sur les métriques de développement et d'entretien de systèmes (CEM)
- Cercle d'échange des responsables des cadres normatifs des technologies de l'information au gouvernement du Québec (CERCNTI)
- Réseau des responsables de la sécurité de l'information numérique (RSIN)
- Club des utilisateurs de DB2 du Québec
- Forum des architectes du gouvernement du Québec, parrainé par Microsoft

Pour ces objectifs du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

---

29 Participent à ce centre : la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Commission des normes du travail (CNT), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Régie des rentes du Québec (RRQ) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

30 Réseau d'échange piloté par le Secrétariat du Conseil du trésor, auquel participent les différents ministères et organismes.

31 Le PSBS, qui a son siège social à Londres, regroupe plus de 10 000 membres et vise le partage des connaissances et des bonnes pratiques à l'intérieur du secteur public.

32 Concerne aussi la prestation de services aux citoyens.

Orientation stratégique : Viser un niveau élevé de performance dans nos activités et notre prestation de services aux citoyennes et citoyens

Objectif 19 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2004, actualiser le plan directeur des services à la clientèle.

Un plan directeur ajusté aux besoins et aux attentes des citoyens

Cet objectif du plan stratégique a été atteint en 2003-2004.

Le *Plan directeur des services aux citoyens*[33] *2003-2008* réitère l'importance de demeurer à l'écoute des citoyens et d'ajuster les services en fonction de leurs besoins et leurs attentes, et ce, selon les quatre axes d'intervention suivants :

- Personnaliser les services en nous appuyant sur la compréhension du comportement des citoyens ;
- Leur assurer un service intégré ;
- Favoriser l'autonomie dans l'utilisation des services ;
- Alléger les démarches et simplifier les communications.

De cette façon, le plan directeur oriente le développement de la prestation de services de la Régie, notamment, le plan d'amélioration des services[34].

[33] Nouvelle appellation du *Plan directeur des services à la clientèle*.

[34] Se référer à l'objectif 20 à la page suivante pour plus de détails.

Objectif 20 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.

Un plan d'amélioration des services à plusieurs volets

Afin d'appuyer la mise en œuvre de la *Loi sur l'administration publique*, le Conseil des ministres a demandé aux ministères et organismes d'élaborer un plan d'amélioration des services. Ce plan porte sur les actions que l'organisation prévoit entreprendre au cours d'une période donnée, afin de rendre de meilleurs services à la population et d'optimiser les processus internes de prestation de services. Ce plan contient des objectifs visant à corriger des écarts constatés entre des situations souhaitées et les résultats observés, à atteindre des normes de service plus élevées ou encore, à prendre de nouveaux engagements dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les éléments contenus dans ce plan sont présentés ci-dessous.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Actualiser la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC).

La *Déclaration de services aux citoyens*, actualisée en cours d'année, a été publiée en avril 2005. Les principaux amendements apportés concernent les fonctions et les services de la Régie :

- Le remplacement du régime de prestations familiales par le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) ;
- L'ajout d'un service découlant de l'application des ententes internationales de sécurité sociale où la Régie agit à titre d'organisme de liaison.

En 2005-2006, la DSC sera à nouveau révisée. Une nouvelle édition est prévue au début de l'année 2006-2007.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Connaître les caractéristiques et le comportement des utilisateurs des différents canaux de services[35].

Dans le cadre du projet de gestion intégrée de sa prestation de services multimode, la Régie a tracé le portrait de la prestation de services actuelle. Il comporte, entre autres, une description des différentes clientèles de la Régie selon les caractéristiques suivantes : le nombre, le sexe, l'âge moyen, le revenu médian et l'utilisation d'Internet.

[35] Il est préférable de parler de modes de prestation de services plutôt que de canaux de services.

De plus, le comportement de la clientèle a été documenté par les volumes d'utilisation pour chacun des modes de prestation de services[36] utilisés pour une quarantaine de « transactions-clients » (exemples : une demande de relevé de participation, une demande de rente de retraite, etc.).

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (non atteint)

Mettre en place un plan de coordination pour diffuser l'information sur les différents canaux de services.

La Régie désire s'assurer de la cohérence de l'information qu'elle diffuse à sa clientèle sur ses différents modes de prestation de services. Elle a effectué une analyse des mécanismes de coordination pour la diffusion de l'information. Cela a permis de constater que la formalisation de ces mécanismes devrait être améliorée. En 2005-2006, une autre analyse plus exhaustive permettra de déterminer et de mettre en place les ajustements requis aux rôles et responsabilités ainsi qu'aux procédures administratives utilisées.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Mettre en place une nouvelle infrastructure du système de réponse vocale interactive (RVI) afin de favoriser l'autonomie des citoyennes et citoyens dans l'utilisation de nos services.

Le projet de refonte de la RVI consistait à adapter le contenu et la structure du système en place, en nous inspirant des meilleures pratiques, afin que les citoyens :

- Utilisent davantage la fonction libre-service ;
- Obtiennent des réponses à leurs questions sans avoir à parler à un préposé.

Des améliorations ont été réalisées et implantées pour se rapprocher des meilleures pratiques, en tenant compte des contraintes imposées par le logiciel actuellement utilisé. Parmi ces améliorations, il y a :

- La réduction de la longueur et la clarification de certains messages ;
- L'uniformisation des touches du clavier téléphonique pour toutes les applications ;
- La révision de l'ordre des messages, pour débuter par ceux qui sont le plus fréquemment utilisés ;
- La suppression des options non utilisées ;
- L'ajustement des messages en fonction de l'heure d'appel.

[36] Les modes de prestation de services sont : Internet, le téléphone, le courrier et le contact en personne.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Poursuivre une démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention.

La Régie a réalisé les travaux de sa planification annuelle 2004-2005 des simplifications administratives dans les cinq grands domaines d'intervention :

- Les programmes ;
- Les lois et les règlements ;
- Les communications ;
- Les normes, les procédures et la formation ;
- La livraison des services.

Un suivi semestriel a été fait pour en vérifier l'état d'avancement. Enfin, un bilan 2004-2005 a été préparé pour aider à la planification des travaux de 2005-2006.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Déterminer la vision des utilisateurs des services en ligne de la Régie.

Une vision d'avenir est un des facteurs critiques de succès durable pour faire évoluer les services par Internet. Pour répondre adéquatement aux internautes, il faut :

- Connaître leurs besoins et leurs attentes actuels ;
- Anticiper ceux des futurs utilisateurs d'Internet.

La veille et les résultats de sondages, ici et ailleurs dans le monde, ont permis de constater que les internautes :

- Veulent accéder à l'information dont ils ont besoin, transiger en toute confidentialité et avoir la possibilité de s'exprimer au moyen d'Internet ;
- Ont généralement des attentes plus élevées à l'égard de la qualité du service en termes d'accessibilité, de rapidité et de facilité.

Le prochain grand sondage 2006[37] va permettre de mesurer plus précisément les attentes des clients qui ont utilisé les services en ligne de la Régie. Ces résultats serviront à faire évoluer notre vision de la clientèle.

---

[37] Pour plus d'information sur les grands sondages, se référer à la section : la *Déclaration de services aux citoyens*, page 79.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Évaluer l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes.

Reconnaissant l'importance d'offrir des services par Internet adaptés aux besoins et aux attentes des internautes, la Régie a évalué l'adéquation selon la catégorie[38] et les aspects du service.

L'information de gestion et les résultats des sondages révèlent que la prestation électronique de services répond aux besoins et aux attentes des internautes en :

- Rendant accessible de l'information sur les produits et services et en créant des hyperliens pertinents ;
- Offrant la possibilité de demander de l'information par courriel ;
- Offrant des outils personnalisés de simulation et de consultation ;
- Offrant la possibilité de transiger avec la Régie ;
- Permettant de s'exprimer par courriel et par sondage en ligne.

Voici quelques résultats sur l'appréciation et l'adhésion aux services en ligne :

- Le nombre de visites sur le site Internet a progressé considérablement depuis son renouvellement en 2001 avec une augmentation de 65 % en 2003-2004 et de 54 % en 2004-2005[39] ;
- Les sondages[40] tenus en 2003-2004 révèlent que les répondants sont satisfaits du site Internet et de simulRetraite à l'égard de la facilité et de la fiabilité ;
- Le taux d'utilisation de la demande de rente de retraite en ligne augmente graduellement depuis que ce service a été offert en janvier 2004. Cette année, cette demande obtenait une moyenne d'utilisation de 9,3 % avec un maximum de 13,8 % en janvier 2005. Ce taux est appréciable compte tenu d'une plus faible utilisation d'Internet chez les 60 ans et plus ;
- Le nombre de simulations réalisées à l'aide de simulRetraite s'élevait à environ 29 200 en mars 2005, 17 mois après sa mise en ligne.

Ces résultats indiquent une appréciation positive des services en ligne et une adhésion progressive à ces derniers. L'évaluation de l'adéquation entre les services en ligne offerts et les besoins des internautes se poursuivra en 2005-2006.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

---

[38] Les catégories de service : accéder à de l'information générale ; demander de l'information ; accéder à de l'information personnalisée ; transiger avec la Régie ; s'exprimer.

[39] Pour plus d'information, se référer à l'objectif 2, page 35.

[40] Les sondages en ligne dans le site Internet et sur simulRetraite ainsi que le grand sondage 2004.

Objectif 21 du plan stratégique (à surveiller)

D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services.

Afin d'augmenter sa performance opérationnelle, de simplifier les démarches du citoyen et de favoriser l'autonomie de ce dernier, la Régie mise sur les technologies de l'information. Celles-ci lui permettent d'enrichir l'offre de services en améliorant l'accessibilité, la convivialité et l'automatisation du traitement des demandes.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (non atteint)

Ajouter trois éléments de services[41] en ligne dans le site Internet de la Régie.

La Régie n'a pu ajouter comme prévu trois éléments de services dans son site Internet, car elle a privilégié l'évolution de sa prestation électronique de services en termes de performance. Ainsi, elle a investi dans :

- L'automatisation de la réception et du traitement des services déjà en ligne ;
- L'authentification conjointe MRQ-RRQ, « Clic Revenu » ;
- Le renforcement du volet informationnel des RCR.

« Clic Revenu », une avancée dans l'offre de services gouvernementale

La Régie s'est associée à Revenu Québec afin d'offrir à sa clientèle un nouvel identifiant pour accéder plus facilement aux services en ligne personnalisés. Ce partenariat permet une avancée dans l'intégration de l'offre de services gouvernementale. Cette expérience sera mise à profit dans la recherche d'une solution qui permettrait l'utilisation d'un seul identifiant, et ce, pour tous les ministères et organismes.

Cet objectif du plan stratégique est à surveiller.

Présentement, six des douze produits et services de la Régie[42], soit 50 %, sont offerts par voie électronique. On prévoit être en mesure de se rapprocher de l'objectif stratégique en offrant huit des douze (67 %) produits et services en 2007. En 2005-2006, l'ajout de deux éléments de services en ligne est déjà prévu au plan d'action.

Le développement de la prestation électronique de services demeure prioritaire pour la Régie. Cependant, elle doit répartir ses investissements entre l'amélioration de la performance des services en ligne déjà existants et la création de nouveaux services.

---

41 Les éléments de services sont des composantes des produits et services.

42 La liste des produits et services est présentée à la page 14.

Objectif 22 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2003, implanter de nouvelles mesures de reconnaissance pour le personnel.

Cet objectif du plan stratégique a été atteint en 2003-2004 puisque la grande majorité des éléments définis dans la politique de reconnaissance ont été mis en place. Cette politique vise à officialiser et à reconnaître la contribution des personnes et des groupes qui participent au succès de la Régie et par conséquent, à l'amélioration des services aux citoyens.

La Régie reconnaît la contribution de son personnel

La reconnaissance officielle

- L'année 2004-2005 a été marquée par des activités de reconnaissance **sectorielles** offertes au personnel des unités administratives qui ont respecté les conditions requises[43].
- Des activités de reconnaissance **organisationnelles**[44] ont également permis de souligner le rôle essentiel exercé par les employés pour atteindre différents résultats.

La reconnaissance officielle à caractère financier

- Des primes de rendement ont été accordées, en conformité avec les conventions collectives, à certains employés qui se sont démarqués dans leur travail. Elles varient selon la catégorie d'emploi et les modalités des conventions collectives ou autres réglementations en vigueur.
- L'ajout de nouvelles primes de rendement individuelles et organisationnelles n'a pu se concrétiser en raison du refus des instances syndicales centrales.

[43] Un budget est accordé aux directions qui ont atteint leurs objectifs sectoriels de reconnaissance, et ce, en autant que la performance de la Régie ait été confirmée par le respect de 80 % des engagements quantitatifs de la *Déclaration de services aux citoyens* et l'atteinte de 90 % des objectifs du *Plan d'action 2003-2004*.

[44] À titre d'exemples : la réalisation du plan d'action de la Régie, l'implantation du CIRSE et des nouveaux services en ligne.

Objectif 23 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2003, mettre en place un plan de relève pour les emplois en gestion et pour les emplois stratégiques.

Cet objectif du plan stratégique a été atteint en 2003-2004.

La mise en œuvre d'un deuxième plan de relève en gestion 2003-2006

Actuellement, près de 60 % des gestionnaires de la Régie seraient admissibles à leur retraite avant le 31 mars 2008. Devant ce fait, la nécessité du plan de relève en gestion est d'autant plus justifiée.

- Durant la dernière année, six employés ont participé à ce programme à titre de stagiaire et une de ces personnes a été nommée de façon permanente.
- Il a été convenu que tout employé de la Régie, qui réussira le concours de promotion interministériel pour des emplois d'encadrement de niveau 4, administré par le Secrétariat du Conseil du trésor, sera considéré dans le plan de relève en gestion.

Les mesures prises pour atténuer le risque potentiel lié au départ d'employés occupant des postes stratégiques[45]

- En 2002-2003, la Régie a effectué une mise à jour de ses postes stratégiques. Elle a aussi mis en place des mesures telles que le parrainage, le jumelage, la formation et la dotation.
- En 2004-2005, on a répertorié 35 postes stratégiques dont près de la moitié ont été réévalués afin de prendre les mesures qui s'imposent.

Pour assurer la relève

[45] Des postes occupés par des employés qui possèdent une expertise spécialisée.

Objectif 24 du plan stratégique (partiellement atteint)

D'ici à 2005, se doter d'un outil d'information de gestion permettant d'améliorer la performance des activités.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (non atteint)

Implanter le nouveau système de soutien à la gestion en matière de ressources financières.

Un nouveau système de soutien à la gestion

La Régie a procédé cette année à l'implantation :

- D'un progiciel de gestion intégrée des ressources en matière de ressources financières et matérielles ;
- D'un système organisationnel permettant de recenser le temps et les volumes d'activités réalisées, et ce, pour les deux tiers des employés de la Régie.

Dès le prochain exercice financier, ces outils d'information de gestion permettront à la Régie de connaître, en tout temps :

- Le coût de ses activités ;
- La contribution de chacune d'elles à la réalisation de sa mission.

L'information pourra être présentée sous différentes perspectives, notamment par :

- Produit et service ;
- Activité ;
- Processus ;
- Unité administrative.

Avec ce nouveau système de soutien à la gestion, il sera alors possible d'associer les sommes investies avec les résultats obtenus. Ainsi, la Régie sera en mesure d'assurer une meilleure allocation des ressources et un suivi approprié.

Pour cet objectif du plan stratégique, l'échéancier ne pourra être atteint comme prévu d'ici à 2005. C'est pourquoi il est partiellement atteint. Les changements survenus dans le cadre du projet gouvernemental GIRES expliquent ce retard.

Au 31 mars 2005, 100 % des directions utilisent le progiciel de gestion intégrée en matière de ressources financières et 67 % des employés utilisent le système organisationnel de feuille de temps.

Cet objectif du plan stratégique sera atteint en 2005-2006 lorsque les efforts de l'ensemble des employés seront valorisés et intégrés au nouveau progiciel en matière de ressources financières.

Objectif 25 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

Intégrer l'analyse de risques dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.

Depuis quelques années déjà, la Régie préconise la gestion des risques pour améliorer sa performance :

- En faisant des choix éclairés de gestion en matière de contrôle, tout en maintenant les risques à un niveau acceptable ;
- En exerçant une gestion plus souple avec, en contrepartie, une reddition de comptes appropriée.

En 2004-2005, la Régie a poursuivi la mise en place de son cadre de gestion intégrée des risques en créant et en implantant de nouveaux outils sur la gestion des risques[46].

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Procéder à l'analyse de risques dans tous les nouveaux projets approuvés par les comités du conseil d'administration (C. A.) ainsi que dans les processus ciblés dans la planification annuelle.

Nouveaux projets approuvés par les comités du C. A.

La Régie a procédé au cours de l'année à l'identification et à l'analyse des risques liés à l'implantation du projet CIRSE, et ce, selon la méthode de gestion des risques en vigueur à la Régie.

La gestion des risques assure un bon dosage entre les risques et les contrôles

Processus ciblés dans la planification annuelle

La Régie a aussi réalisé les analyses de risques dans les secteurs suivants conformément à la planification annuelle.

Ressources humaines :

- La rémunération, les avantages sociaux et la gestion de l'effectif ;
- Les relations de travail ;
- L'emploi et la mobilité ;
- Le perfectionnement et les communications internes.

[46] Projet pilote réalisé pour évaluer les bénéfices et la rentabilité sur l'investissement des mesures de contrôle établies à la gestion des risques selon la méthode ROI+ et l'identification des principaux risques de l'organisation (TOP TEN).

Ressources financières :

- La gestion des contrats[47] ;
- La trésorerie.

Technologie :

- La gestion des processus d'essais pour les systèmes organisationnels ;
- La gestion des technologies ;
- La sécurité des actifs informationnels de la Régie (Méhari).

Finalement, un suivi des analyses de risques a été effectué dans la plupart des directions.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

Au 31 mars 2005, 88 % des processus de la Régie ont fait l'objet d'une analyse de risques et tous les nouveaux projets ont été soumis à une telle analyse. L'analyse de risques étant un processus continu, elle se poursuivra en 2005-2006. De plus, un outil supplémentaire sera développé en cours d'année pour obtenir la pyramide des risques de l'organisation.

[47] Cette analyse a été demandée par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre d'un projet pilote.

Objectif 26 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activités ciblés par le Comité de protection des renseignements personnels (CPRP)[48].

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Réaliser une évaluation sur la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels d'un champ d'activités ciblé par le CPRP.

La Régie a réalisé l'évaluation prévue au regard de la protection des renseignements concernant le personnel. Les résultats se trouvent dans la section « Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale »[49].

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante. Il devrait être atteint si le rythme de réalisation annuel se maintient comme prévu.

---

48 Le Comité de protection des renseignements personnels se nomme maintenant le Comité stratégique de sécurité et de protection de l'information (CSSPI).

49 Page 91 du présent document sous le titre : « L'évaluation de la protection des renseignements personnels de nos employés ».

Objectif 27 du plan stratégique (atteint)

Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 %[50] de l'actif géré par le Régime.

La Régie poursuit ses investissements en immobilisations tant à l'égard des équipements que des projets de développement informatique. Ils sont réalisés dans le respect de l'enveloppe prévue à cette fin et mis en priorité dans une optique d'amélioration de la prestation de services.

Pourcentage de l'actif net investi en immobilisations

	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Objectif annuel	1/10 de 1 %	1/10 de 1 %	1/10 de 1 %
Investissements maximums permis selon l'objectif	23,3 M$[51]	20,2 M$	15,4 M$
Résultat	Objectif atteint	Objectif atteint	Objectif atteint
Investissements de l'année	14,9 M$	14,8 M$	14,9 M$

Comme l'illustre le tableau précédent, l'objectif de limiter les dépenses capitalisables à 1/10 de 1 % de l'actif géré par le Régime a été atteint, et ce, malgré les investissements nécessaires pour le projet de renouvellement de la prestation de services et pour l'acquisition du progiciel de gestion intégrée des ressources.

---

[50] Source : *Rapport annuel du Régime de pensions du Canada 1998-1999*, page 15. On y présente les résultats d'une étude menée auprès de plusieurs organismes du secteur des régimes de retraite.

[51] L'actif net du Régime, appelé aussi la « réserve » est de 23,3 milliards de dollars à la fin de l'exercice 2004-2005 (page 105).

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Maintenir le coût moyen par bénéficiaire, pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).

Coût moyen par bénéficiaire* (en dollars de 2001)

Un coût moyen à la baisse

* Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales, notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les séances d'information à la retraite et les revenus autonomes générés dans le cadre de partenariats.

Le coût moyen par bénéficiaire en dollars constants de 2001 s'établit à 59,32 $ au 31 mars 2005. Il s'agit d'une diminution notable par rapport aux exercices précédents. Cette baisse est principalement attribuable à l'augmentation des revenus autonomes générés dans le cadre de partenariats, à l'accroissement de la clientèle et à l'effet du partage des frais communs à la suite de l'introduction de la mesure du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

La sensibilisation des gestionnaires et des employés à l'identification de pistes d'optimisation s'est poursuivie durant l'exercice 2004-2005. En effet, diverses sources d'économie ont été relevées en 2004-2005 et ont permis d'épargner 1,4 million de dollars. Depuis le début de ce plan stratégique, nous constatons que près de 80 % de ces sources d'économie sont récurrentes.

Cet objectif du plan stratégique est atteint en raison de la qualité des résultats obtenus au cours des trois premières années. Le coût moyen par bénéficiaire sera moindre pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007* que ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001). Néanmoins, la Régie poursuivra ses efforts de contrôle de ses coûts dans l'avenir.

Orientation stratégique : Créer et développer des partenariats

Objectif 28 du plan stratégique (progresse de façon satisfaisante)

Réaliser, dans tous les nouveaux projets[52], une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.

Le partenariat d'affaires : une voie à consolider

Les enjeux auxquels la Régie fait face nécessitent d'innover dans ses façons de faire. Une des voies privilégiées pour parvenir à élargir l'éventail de ses services, tout en maintenant le niveau de qualité à moindre coût, est le développement de partenariats d'affaires. L'étude sommaire permet d'évaluer le potentiel que présente le projet pour ce mode de gestion.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets approuvés par les différents comités du C. A.

Au cours de la dernière année, un seul projet a été soumis pour approbation au C. A., le CIRSE qui, comme tel, constitue un projet de partenariat impliquant plusieurs organismes gouvernementaux (Revenu Québec et le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine). Par contre, la nécessité d'une étude sommaire n'était pas applicable pour ce projet compte tenu du rôle d'administrateur de la Régie.

Pour cet objectif du plan stratégique, la situation progresse de façon satisfaisante.

L'analyse du potentiel de partenariat étant un processus continu, elle se poursuivra en 2005-2006.

[52] Dans le cadre de l'objectif du plan stratégique, on entend par nouveaux projets, ceux qui nécessitent une approbation par les différents comités du C. A.

Objectif 29 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2003, élaborer un plan d'affaires portant sur nos actifs et nos meilleurs processus d'affaires.

Cet objectif du plan stratégique a été atteint en 2003-2004.

Un plan d'action visant la mise en œuvre des principales recommandations du plan d'affaires est mis à jour chaque année. C'est un outil de coordination et de consolidation de la culture de partenariat d'affaires à la Régie.

Objectif 30 du plan stratégique (atteint)

D'ici à 2007, offrir à d'autres organismes gouvernementaux au moins une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Offrir à au moins un organisme gouvernemental une occasion de partenariat d'affaires lié à nos actifs ou à nos processus.

Le recensement des projets de partenariat a permis de faire ressortir des occasions d'association. Au cours de la dernière année, la Régie :

- S'est associée à Revenu Québec pour offrir à sa clientèle un nouveau code d'utilisateur : « Clic Revenu ». Ainsi, le citoyen peut accéder de façon sécuritaire aux services électroniques des deux organismes. Ce partenariat simplifie les démarches du citoyen et représente un attrait mutuel pour les clientèles ;
- A partagé son expertise en autorisant la participation de deux professionnels pour donner de la formation sur la gestion des risques aux employés de l'ENAP ;
- A travaillé à l'élaboration d'un tableau de bord commun avec le Régime de pensions du Canada afin de comparer ses résultats et trouver des pistes d'amélioration.

Cet objectif du plan stratégique a été atteint dès 2003-2004 avec l'entente de coédition avec Communication-Québec portant sur le contenu de certaines brochures de la Régie.

La Régie a déjà dépassé l'objectif fixé dans le plan stratégique et continuera, au cours des prochaines années, à saisir les occasions de partenariat.

Objectif additionnel découlant du plan stratégique (atteint)

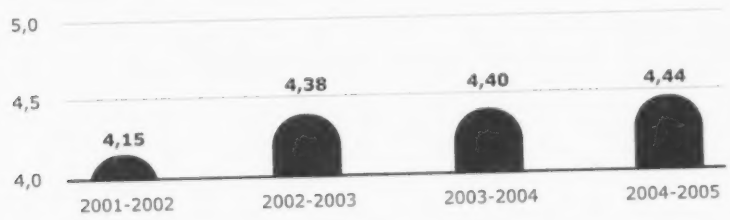
Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Maintenir un taux de mobilisation du personnel à plus de 4 sur une échelle de 5.

Afin de suivre le taux de mobilisation, la Régie mène chaque année depuis quatre ans, un sondage auprès de son personnel. Une légère amélioration de l'indice global de mobilisation a été constatée cette année. Voici les résultats sur une échelle de 5 :

Un taux de mobilisation en croissance



Ces résultats sont supérieurs à ceux présentés dans le tableau ci-dessous, car ils font référence à des questions plus précises sur la mobilisation.

Cela démontre toujours une très forte mobilisation des employés de la Régie. Ce sondage permet de prendre le pouls des employés, de connaître leurs préoccupations et de les impliquer dans la mise en œuvre de pratiques favorisant un milieu de travail stimulant et valorisant.

Comme l'illustre le tableau suivant, tous les indices moyens affichent une légère augmentation. Les améliorations les plus significatives touchent la communication, la reconnaissance et l'utilisation du potentiel.

Leviers	2005*	2004*	2003*	2002*
Appartenance à la Régie	4,20	4,16	4,08	–
Climat de travail	4,05	3,96	3,93	3,84
Communication	3,89	3,78	3,80	3,61
Organisation du travail	4,09	4,02	3,97	3,72
Possibilités de développement	3,80	3,77	3,71	3,54
Reconnaissance	3,78	3,63	3,62	3,43
Relation de supervision	4,11	4,07	4,11	3,81
Travail en équipe	3,95	3,86	3,86	3,75
Utilisation du potentiel	3,96	3,85	3,69	3,63

* Une échelle de 1 à 5 est utilisée : 5 est un indice fort tandis que 1 est un indice faible.

Objectif du *Plan d'action 2004-2005* (atteint)

Poursuivre l'implantation du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* (PDGP).

L'implantation du PDGP s'est ajustée au *Plan de modernisation 2004-2007 de la fonction publique québécoise* et au *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007* adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor en juin 2004.

Les travaux du PDGP ont porté sur six axes d'intervention :

- Le renouvellement des rôles des employés et des gestionnaires ;
- Le partage des savoirs ;
- L'évolution des personnes au sein de l'organisation ;
- La qualité du milieu de travail ;
- L'attrait d'une carrière à la Régie ;
- La gestion des compétences.

Des progrès réalisés pour améliorer le milieu de travail

Pour l'année 2004-2005 :

- Des profils de compétence ont été élaborés pour environ 35 % des emplois ;
- Le renouvellement des rôles des employés et des gestionnaires a été amorcé en mettant à jour le profil des compétences du personnel d'encadrement et en ciblant l'utilisation optimale du potentiel comme orientation à privilégier ;
- Des représentants de la Régie ont également participé à différents événements afin d'attirer de nouveaux employés ;
- La rétention du personnel a aussi été ciblée en maintenant et en améliorant diverses mesures liées à la qualité de vie au travail[53] telles que des formules d'aménagement du temps de travail et le régime d'horaire variable.

Cet objectif du plan stratégique a été atteint en 2003-2004.

Cependant, les efforts se poursuivent pour implanter le PDGP et maintenir le taux de mobilisation du personnel.

[53] L'annexe 4 (page 158) présente le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail* (octobre 2001- octobre 2004).

La *Déclaration*
de services aux citoyens

La *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) constitue un des maillons essentiels pour assurer la qualité des services en plaçant le citoyen au cœur des préoccupations et le personnel, au cœur de l'action. La Régie vise à offrir aux citoyens des services qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes. C'est ainsi qu'elle a formulé dans sa déclaration 34 engagements, tant qualitatifs que quantitatifs. Ils résultent de démarches de consultation (groupes de discussion et sondages[54]) menées auprès de milliers de clients afin de déterminer les aspects les plus importants du service.

La première édition de la DSC date d'avril 2001[55] et depuis, elle est révisée chaque année selon les tendances, l'évolution de l'offre de services et des attentes de la clientèle. Sa dernière mise à jour a eu lieu en avril 2005[56].

La DSC est accessible sur Internet et dans tous les centres de services à la clientèle. Elle est distribuée lors de la séance d'accueil destinée à tous les nouveaux employés. De plus, une formation plus élaborée sur les engagements de la Régie est offerte à tous ceux qui travaillent auprès de la clientèle. Finalement, le personnel est informé des mises à jour ayant un impact sur son travail, notamment les délais de réponse.

Les citoyens, au cœur de nos préoccupations

Voici les principaux outils que la Régie a mis en place pour mesurer le respect des engagements et pour favoriser l'amélioration continue de la qualité des services :

- Les résultats de sondages sur la satisfaction de la clientèle constituent la mesure privilégiée pour mesurer l'appréciation du client à l'égard des aspects qualitatifs des engagements ;
- Les indicateurs de délais de réponse mesurent les aspects quantitatifs des engagements ;
- Le traitement des plaintes, tel que décrit dans ce document, sert aussi à faire des recommandations pour améliorer les services ;
- Le plan d'amélioration des services, consigné à l'objectif stratégique 20, indique les principales démarches prévues à cet effet, y compris la simplification administrative ;
- La veille et le balisage ;
- Le programme d'assurance qualité qui comprend entre autres un système de suggestions du personnel nommé Eurêka et la conformité des traitements (se référer à la page 83 du présent document).

---

[54] En 1995, 1998 et 2001, trois grands sondages ont été réalisés auprès de l'ensemble de la clientèle pour mesurer ses attentes et sa satisfaction à l'égard des aspects du service. Les résultats de l'édition 2001 ont permis de constater une stabilité des attentes alors que la mesure de la satisfaction est plus fluctuante. Ces constats ont amené la Régie à adopter un rythme différent pour les deux volets : une fréquence de deux ans pour la mesure de la satisfaction, donc 2004, 2006... et une fréquence de cinq ans pour mesurer l'importance des attentes, donc 2001, 2006, 2011...

[55] La DSC a remplacé la *Charte des services à la clientèle* publiée depuis 1996.

[56] Pour plus d'information, se référer à l'objectif stratégique 20, page 61.

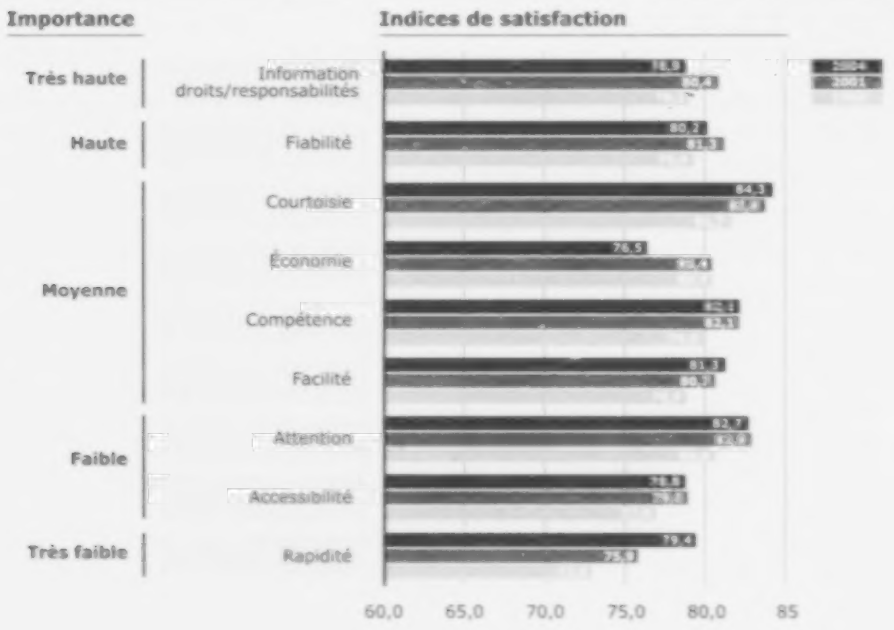
L'appréciation du client à l'égard des services reçus

La Régie a effectué en 2004[57] un grand sondage sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage vise les clientèles des trois programmes administrés par la Régie. Il mesure leur degré de satisfaction à l'égard des aspects du service liés aux engagements, et ce, en fonction des attentes des citoyens.

Pour ce faire, un indice de la satisfaction du client à l'égard de chaque aspect du service a été calculé. Une cote, de 0 à 100, est attribuée pour chaque attente se rattachant à un aspect, et l'indice est une moyenne pondérée des cotes de satisfaction de toutes les attentes. Il est à noter qu'il s'agit d'un indice de satisfaction et non pas d'un pourcentage.

L'analyse des résultats des trois grands sondages de 1995, 1998 et 2001 a permis de constater la stabilité en ce qui a trait au niveau d'importance des aspects du service pour chacun des programmes. Malgré de légères variations qui peuvent modifier le rang d'un aspect du service, celui-ci tend à se maintenir au même niveau d'importance. Ceux qui sont regroupés sous un même niveau doivent être considérés sur un pied d'égalité. Cet ordre d'importance est utilisé pour présenter, dans les graphiques suivants, les variations de l'indice de satisfaction pour les neuf aspects du service[58], de 1998 à 2004, et ce, pour la clientèle des trois programmes.

Régime de rentes du Québec - Aspects du service

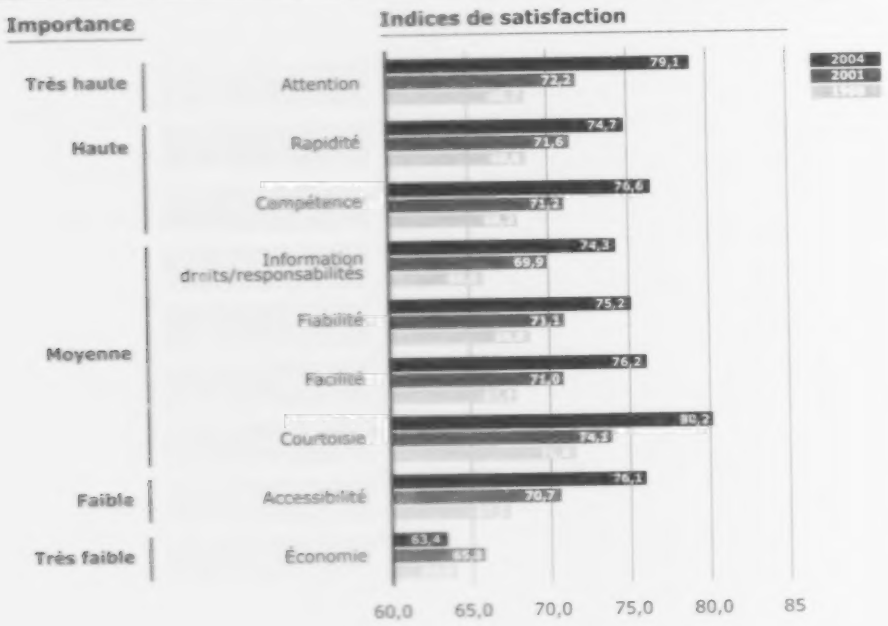


[57] Le sondage s'est tenu du 16 janvier au 5 février 2004 et ne portait que sur la satisfaction de la clientèle envers nos services. On a recueilli par téléphone les réponses de quelque 3 000 personnes. Au niveau de confiance de 95 %, les indices de satisfaction calculés pour chaque programme en 2004 comportent une erreur statistique qui est en général inférieure à ± 1 point et ne dépasse jamais ± 1,4 point, quel que soit l'aspect.

[58] Les aspects du service sont définis dans la *Déclaration de services aux citoyens* disponible dans le site Internet de la Régie.

Parmi les trois programmes, la clientèle du Régime de rentes du Québec est celle qui présente les indices de satisfaction les plus élevés. En 2004, cet indice varie de 76,5 (économie[59]) à 84,3 (courtoisie). Entre 1998 et 2001, les indices ont augmenté de façon significative pour sept des neuf aspects, de 1,8 point en moyenne. Par ailleurs, entre 2001 et 2004, seulement deux variations significatives sont observées : une hausse pour la rapidité et une baisse pour l'économie.

Régimes complémentaires de retraite – Aspects du service

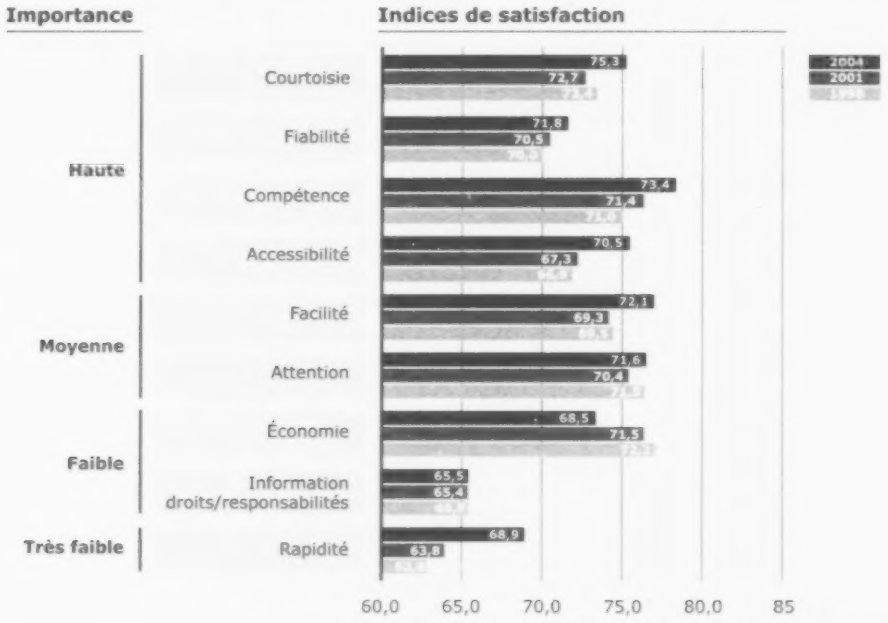


Pour la clientèle des régimes complémentaires de retraite, la progression observée depuis 1998 s'est accentuée pour huit des neuf aspects. L'accroissement moyen des indices de satisfaction, qui était de 2,8 points entre 1998 et 2001, atteint 5 points entre 2001 et 2004. L'économie est le seul aspect pour lequel aucun progrès n'est enregistré.

[59] L'économie est mesurée par la perception du répondant à l'égard de la performance de la gestion de la Régie, ce qui implique :

- De gérer le financement du Régime de rentes du Québec pour assurer le paiement des rentes aux générations futures ;
- D'administrer la Régie en s'inspirant des pratiques des organismes les plus performants ;
- De limiter le plus possible les dépenses, malgré la croissance de la clientèle due au vieillissement de la population.

Régime de prestations familiales - Aspects du service



Quant à la clientèle du régime de prestations familiales, alors que l'indice de satisfaction demeure stable de 1998 à 2001 pour chacun des neuf aspects, les trois années suivantes sont marquées par plusieurs hausses significatives. Les aspects dont l'indice de satisfaction a progressé entre 2001 et 2004 sont la facilité, la courtoisie, la compétence, l'accessibilité et la rapidité. La hausse moyenne pour ces 5 aspects est de 2 points. Par ailleurs, on note une baisse significative de l'indice de satisfaction pour l'économie.

De plus, le questionnaire comporte une question sur la satisfaction générale à l'égard de l'ensemble des services reçus de la Régie. Pour cette question, le pourcentage de clients se déclarant très ou assez satisfaits est de 90,6 % en 2004 pour l'ensemble de la clientèle, soit au même niveau qu'en 2001 alors qu'il atteignait 90,5 %.

La conformité des traitements

Un des engagements qualitatifs de la DSC concerne le « contrôle de la qualité de nos opérations et de nos décisions ». Ce contrôle, appelé conformité des traitements, consiste à vérifier par échantillonnage certains traitements administratifs à risque au regard des exigences législatives.

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, les résultats atteints par rapport aux objectifs opérationnels que la Régie s'est donnés en cette matière. On y présente le pourcentage de dossiers vérifiés qui comportent une ou plusieurs erreurs ayant une incidence financière pour la clientèle.

Objectifs	Résultats*		
	Taux d'erreurs à incidence financière		
	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Lors de **l'attribution de la rente de retraite, maintenir à moins de 0,75 %** le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière.	0,58 %	0,51 %	0,63 %
Lors de **l'attribution des prestations de survivants, maintenir à moins de 0,75 %...**	0,53 %	0,81 %	0,45 %
Lors du **traitement administratif de l'attribution de la rente d'invalidité, maintenir à moins de 1 %...**	1,29 %	1,13 %	1,14 %
Lors du **traitement administratif des dossiers de prestations familiales, maintenir à moins de 1 %...**	0,17 %	0,68 %	0,91 %

* Niveau de confiance de 95 %.

La sensibilisation d'employés au sujet de certaines erreurs d'inattention et la clarification de certaines méthodes de traitement s'inscrivent parmi les mesures prises afin de réduire les taux d'erreurs.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Finalement, le tableau ci-après présente les résultats des engagements de la DSC en ce qui a trait aux délais de réponse (aspects **quantitatifs** des engagements). La Régie a respecté ses engagements.

Type de service	Engagements	Résultats			
	Délai maximal[60]	2004-2005[61]	2003-2004	2002-2003	Temps habituel de réponse en 2004-2005[62]
Services communs					
Courriel					
Délai de réponse*	2 jours ouvrables	99 %	96 %	s. o.	s. o.
Téléphone					
Temps d'attente avant de parler à un employé* (Les clients sont informés si le délai d'attente est supérieur à 20 secondes.)	3 minutes	95 %	97 %	99 %	31 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne ne soit que très rarement occupée (moins de 5 % des appels)*	s. o.	1,9 %	0,4 %	0,8 %	s. o.
En personne					
Temps d'attente pour rencontrer un employé**	20 minutes	96 %	97 %	97 %	6 minutes
Services particuliers à la *Loi sur le régime de rentes du Québec*					
Délai pour répondre à une demande de :					
• Rente de retraite	60 jours	97 %	96 %	96 %	24 jours
• Rente de conjoint survivant Les conjoints de fait doivent fournir des informations attestant leur situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	95 %	95 %	95 %	36 jours
• Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport médical rempli par le médecin traitant. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information médicale reçue initialement est suffisante et lui permet de prendre une décision.	150 jours	96 %	97 %	97 %	74 jours

* Pour les trois lois et la mesure administrées par la Régie.

** Pour le Régime de rentes du Québec et le régime de prestations familiales/CIRSE.

---

[60] Si par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

[61] La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Cependant, des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché (100 % de la clientèle). C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé très satisfaisant.

[62] Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif ; il correspond au temps pris pour répondre dans 75 % des cas.

Suite du tableau de la page 84

Type de service	Engagements	Résultats			
	Délai maximal[60]	2004-2005[61]	2003-2004	2002-2003	Temps habituel de réponse en 2004-2005[62]
Services particuliers à la *Loi sur les prestations familiales* / CIRSE					
Délai pour répondre à une demande d'allocation pour enfant handicapé / supplément pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et lui permet de prendre une décision.	115 jours	99,9 %	99 %	99,8 %	43 jours
Plaintes ou commentaires adressés au Bureau du Commissaire aux services					
Délai de rappel à la suite d'une demande faite par téléphone	2 jours ouvrables	96 %	94 %	97 %	s. o.
Délai de reponse aux demandes soumises au Commissaire	30 jours	99 %	99 %	s. o.	3 jours

60 Si par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

61 La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Cependant, des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché (100 % de la clientèle). C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé très satisfaisant.

62 Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif ; il correspond au temps pris pour répondre dans 75 % des cas.

Les résultats atteints dans les délais de réponse

Finalement, le tableau ci-après présente les résultats des engagements de la DSC en ce qui a trait aux délais de réponse (aspects **quantitatifs** des engagements). La Régie a respecté ses engagements.

Type de service	Engagements	Résultats			
	Délai maximal[60]	2004-2005[61]	2003-2004	2002-2003	Temps habituel de réponse en 2004-2005[62]
Courriel					
Délai de réponse*	2 jours ouvrables	99 %	96 %	s. o.	s. o.
Téléphone					
Temps d'attente avant de parler à un employé* (Les clients sont informés si le délai d'attente est supérieur à 20 secondes.)	3 minutes	95 %	97 %	99 %	31 secondes
La Régie s'engage à ce que la ligne ne soit que très rarement occupée (moins de 5 % des appels)*	s. o.	1,9 %	0,4 %	0,8 %	s. o.
En personne					
Temps d'attente pour rencontrer un employé**	20 minutes	96 %	97 %	97 %	6 minutes
Délai pour répondre à une demande de :					
• Rente de retraite	60 jours	97 %	96 %	96 %	24 jours
• Rente de conjoint survivant Les conjoints de fait doivent fournir des informations attestant leur situation, ce qui peut entraîner un délai plus long.	90 jours	95 %	95 %	95 %	36 jours
• Rente d'invalidité Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande de rente et le rapport médical rempli par le médecin traitant. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information médicale reçue initialement est suffisante et lui permet de prendre une décision.	150 jours	96 %	97 %	97 %	74 jours

* Pour les trois lois et la mesure administrées par la Régie.

** Pour le Régime de rentes du Québec et le régime de prestations familiales / CIRSE.

[60] Si par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

[61] La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Cependant, des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché (100 % de la clientèle). C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé très satisfaisant.

[62] Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif ; il correspond au temps pris pour répondre dans 75 % des cas.

Suite du tableau de la page 84

Type de service	Engagements	Résultats			
	Délai maximal[60]	2004-2005[61]	2003-2004	2002-2003	Temps habituel de réponse en 2004-2005[62]
Délai pour répondre à une demande d'allocation pour enfant handicapé / supplément pour enfant handicapé Le délai débute au moment où la Régie a en main la demande et le rapport rempli par un professionnel de la santé. La Régie ne s'engage que pour les cas où l'information reçue initialement est suffisante pour évaluer le handicap et lui permet de prendre une décision.	115 jours	99,9 %	99 %	99,8 %	43 jours
Délai de rappel à la suite d'une demande faite par téléphone	2 jours ouvrables	96 %	94 %	97 %	s. o.
Délai de réponse aux demandes soumises au Commissaire	30 jours	99 %	99 %	s. o.	3 jours

60 Si par exception, le délai maximal devait être dépassé, la Régie s'engage à en informer le client.

61 La Régie entend respecter ses engagements pour l'ensemble de sa clientèle. Cependant, des cas d'exception empêchent d'atteindre le résultat recherché (100 % de la clientèle). C'est pourquoi un résultat de 95 % est jugé très satisfaisant.

62 Le temps habituel de réponse est donné à titre indicatif ; il correspond au temps pris pour répondre dans 75 % des cas.

Le traitement
des plaintes

Le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes reçues des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression :

- D'une insatisfaction concernant un service ; ou
- D'une objection à un élément d'une loi ou d'un programme que la Régie administre.

Le Commissaire aux services répond aux citoyens insatisfaits et tente de résoudre de façon raisonnable, juste et équitable les difficultés qui sont portées à sa connaissance. Il analyse ces plaintes, signale les problèmes vécus par les citoyens et fait des recommandations afin d'améliorer les services et les programmes.

En 2004-2005, le Commissaire a traité 2 956 demandes dont 2 519 plaintes et 437 demandes d'information générale. Il s'agit d'une augmentation de 30 % du nombre total d'interventions par rapport à la même période l'an dernier (2 282).

Les plaintes sont des occasions pour s'améliorer

Répartition des demandes	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Demandes	**2 956**	**2 282**	**2 401**
• Demandes d'information	437	602	1 216
• **Plaintes (A)**	**2 519**	**1 680**	**1 185**
○ Plaintes sur les lois	1 872	989	674
○ Plaintes sur le service	647	691	511
- Fondées **(B)**	93	130	151
○ Taux de plaintes fondées **(B / A)**	4 %	8 %	13 %

Cette augmentation s'explique principalement par les 1 237 plaintes reçues au sujet de la nouvelle mesure CIRSE. La majorité des insatisfactions portait sur la fréquence de paiement trimestrielle annoncée. Ce sont surtout les familles à faible revenu et les familles monoparentales qui ont le plus manifesté leur insatisfaction. Elles invoquaient que ce mode de versement leur occasionnerait une difficulté additionnelle à gérer leur budget. L'annonce faite par le ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, le 31 août 2004, quant à la possibilité de demander le versement mensuel à compter d'avril 2005, a eu pour effet de rassurer les familles. Près de 95 000 familles ont choisi cette fréquence de versement.

Les plaintes fondées

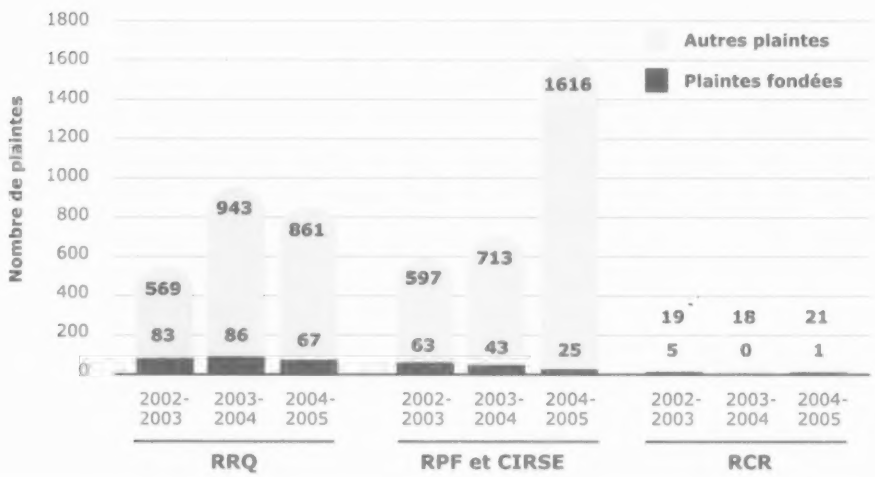
Le bien-fondé d'une plainte est déterminé à partir des critères suivants :

- Un correctif a été demandé ou apporté au dossier du plaignant ;
- Il y a eu erreur dans l'application de la loi ;
- Le client a subi un inconvénient ;
- Il y a eu manquement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le taux de plaintes fondées diminue

Parmi les 2 519 plaintes reçues cette année, 93 ont été considérées comme fondées. Le taux de plaintes fondées est de 4 %[63] en 2004-2005, comparativement à 8 % l'an dernier. Cette baisse s'explique par le fait que la majorité des plaintes relatives au CIRSE n'ont pas été considérées comme fondées.

Répartition des plaintes fondées par programme[64]



Conformément à notre *Politique d'intervention en matière d'insatisfaction de la clientèle*, les plaintes sont considérées à la Régie comme des occasions d'amélioration. Le Commissaire a donc présenté 93 recommandations à l'organisation en 2004-2005, dont le quart concernait des cas particuliers (priorité de traitement ou de versement, correction de données, modification d'une décision), alors que les trois quarts visaient l'amélioration des services ou l'adaptation des lois. Elles se répartissent ainsi selon les programmes :

- 68 recommandations (73 %) pour le Régime de rentes du Québec ;
- 24 recommandations (26 %) pour le régime de prestations familiales et le CIRSE ;
- 1 recommandation (1 %) pour les régimes complémentaires de retraite.

[63] En excluant les plaintes à la suite de l'annonce du versement trimestriel du CIRSE (1 012 plaintes), le taux de plaintes fondées est de 6 %.

[64] Le total des plaintes présentées dans ce graphique ne correspond pas au total des plaintes reçues, car 21 des plaintes traitées ne concernent pas un programme en particulier. Elles portent sur la Régie de façon générale ou encore sur un autre organisme.

Conformité aux lois et aux politiques d'application gouvernementale

Cette section comporte des renseignements visant à satisfaire aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur en matière de reddition de comptes.

La protection des renseignements personnels 91

Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs 92

Le programme d'accès à l'égalité 93

La politique linguistique 95

Les mécanismes de suivi des recommandations du vérificateur général du Québec 95

Les engagements et les réalisations en ce qui concerne l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 96

La protection
des renseignements personnels[65]

Pour assurer la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de sa clientèle, la Régie s'est dotée d'une série de règles et de mesures dont l'application est régulièrement vérifiée par l'auditeur interne. Des équipes spécialisées en protection des renseignements personnels et en sécurité informatique assurent le soutien sur une base continue.

La sensibilisation et la formation du personnel

Pour assurer la protection de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. Dans cette optique, la formation et la sensibilisation du personnel constituent les moyens privilégiés. Le respect de la confidentialité fait aussi partie du programme de formation continue du personnel en contact direct avec la clientèle et des séances de travail ont régulièrement lieu à ce sujet.

L'évaluation de la protection des renseignements personnels de nos employés

La Régie a fait procéder par son auditeur interne à l'évaluation de la protection des renseignements personnels concernant ses employés. Celui-ci est d'avis que, globalement, les droits d'accès octroyés au personnel sont conformes aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Des renseignements personnels protégés adéquatement

La prestation électronique de services aux citoyens

La prestation électronique de services comporte un défi pour la protection des renseignements personnels. Il s'agit en effet de trouver un équilibre satisfaisant entre l'accès aux services de l'État d'une manière simple et conviviale et une juste protection de la vie privée des citoyens, un des éléments clés de la confiance nécessaire à l'adhésion aux services électroniques. Une attention particulière a d'ailleurs été portée au processus d'authentification des clients. Il permet de vérifier l'identité de l'internaute pour qu'il puisse accéder à distance, de façon confidentielle, à de l'information à son sujet. Une entente importante a d'ailleurs été signée avec Revenu Québec pour offrir un service commun d'authentification électronique. Cette entente est en vigueur depuis janvier 2005.

---

[65] Le *Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels* oblige les ministères et organismes à instaurer un comité de protection des renseignements personnels ayant notamment pour mandat de procéder à une évaluation annuelle du niveau de protection des renseignements personnels, et d'en faire état dans leur rapport annuel (2e élément, 2e paragraphe, 3e alinéa).

Les demandes d'accès à des renseignements personnels ou à des documents administratifs

Conformément à la loi, les citoyens peuvent demander d'avoir accès à leur dossier ou à des documents administratifs de la Régie. En 2004-2005, le responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a rendu quelque 199 décisions. Parmi celles-ci, neuf ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information.

La communication de renseignements personnels entre organismes

Afin de permettre l'application d'une loi au Québec, des renseignements personnels peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée ; la Régie est partie à 33 ententes de ce genre[66].

Les priorités d'action pour l'exercice financier 2005-2006

Le comité stratégique sur la sécurité et la protection des renseignements personnels veillera à la mise en œuvre des mesures prévues dans le *Plan opérationnel de la sécurité 2005-2006*. Ces mesures portent notamment sur la capacité de remettre en opération le plus rapidement possible, en cas de désastre, le centre de traitement informatique de la Régie. Cette dernière poursuivra également ses activités visant le renforcement continu de ses réseaux internes et externes pour parer aux nouvelles menaces en matière de sécurité informatique.

Le code
d'éthique qui s'applique aux administrateurs[67]

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique applicable aux administrateurs[68]. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

---

[66] La liste des ententes de communication de renseignements personnels est présentée à l'annexe 2, p. 149.

[67] Les alinéas 3 et 4 de l'article 3.0.2 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* prévoient que l'organisme ou l'entreprise du gouvernement doit rendre son code d'éthique accessible au public et le publier dans son rapport annuel. Il doit en outre faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leurs décisions, des sanctions imposées ainsi que du nom des administrateurs publics révoqués ou suspendus au cours de l'année.

[68] Le code d'éthique est présenté à l'annexe 3, page 152.

Le programme
d'accès à l'égalité[69]

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones et anglophones) et des femmes vise à assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Les tableaux suivants présentent les résultats sur l'embauche et la représentativité de ces divers groupes.

1) Renseignements généraux

Embauche de 199 personnes au cours de 2004-2005 :

	Employés permanents et temporaires	Employés occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre de personnes recrutées	15	93	66	25

Nombre d'employés permanents et temporaires au 31 mars 2005 :

Effectif total (personnes)	1 059

La Régie souscrit au programme d'accès à l'égalité

2) Membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones

Taux d'embauche[70] :

	Nombre de personnes recrutées				Pourcentage*
	Communautés culturelles	Autochtones	Anglophones	Global	
Permanents et temporaires	2	–	–	2	13 %
Occasionnels	12	–	2	14	15 %
Étudiants	8	1	3	12	18 %
Stagiaires	2	–	3	5	20 %
Total	24	1	8	33	17 %

* Le nombre global / le nombre de personnes recrutées par catégorie.

[69] L'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique* précise que le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées, ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

[70] Rappel de l'objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux de représentativité des groupes cibles[71] :

	Employés permanents et temporaires			
	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Global
Représentativité en nombre	39	7	3	49
Pourcentage	3,7 %	0,7 %	0,3 %	4,6 %

3) Taux de représentativité des personnes handicapées[72]

	Employés permanents et temporaires
Nombre de personnes recrutées	0
Représentativité en nombre	12
Pourcentage (représentativité)	1,1 %

Bien que les résultats d'embauche et de représentativité en matière de communautés culturelles et de personnes handicapées soient inférieurs aux objectifs gouvernementaux, la Régie souscrit entièrement à ces objectifs et poursuit les actions déjà mises de l'avant en vue de leur atteinte. Ces résultats, sous la barre des objectifs gouvernementaux, s'expliquent principalement par le fait que la majorité des emplois à combler se trouvait dans la région de Québec, où le bassin de la population possédant les caractéristiques recherchées est limité. Ils s'expliquent également par le fait qu'après leur engagement, ces personnes ne révèlent pas leur appartenance à l'un de ces groupes.

4) La représentativité des femmes

Au 31 mars 2005, les femmes représentaient 62 % de l'ensemble du personnel de la Régie. Ce taux diffère d'une catégorie d'emploi à l'autre :

	Cadres	Professionnels	Techniciens	Personnel de bureau	Agents de la paix	Ouvriers
Représentativité en nombre	22	221	109	401	s. o.	2
Pourcentage	37 %	51 %	56 %	77 %	s. o.	14 %

Parmi les cadres, 46 % des postes de direction (classes 2 et 3) sont occupés par des femmes.

---

[71] Rappel de l'objectif : pour les membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

[72] Rappel de l'objectif : atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

La politique linguistique[73]

Le gouvernement du Québec a démontré l'importance qu'il accorde à la langue française en adoptant, en novembre 1996, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Dès 1997, la Régie s'est dotée d'une politique linguistique pour baliser ses communications écrites et orales et renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Elle a valeur de directive interne et tous les membres du personnel doivent s'y conformer.

En 2004-2005, la Régie a organisé une formation sur la simplification des communications administratives à laquelle ont participé une cinquantaine d'employés qui exercent un rôle clé dans la conception et la réalisation des communications avec les citoyens.

Les mécanismes de suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec[74]

La Régie suit les recommandations du Vérificateur général du Québec par l'entremise de sa Direction de l'audit interne qui s'assure, auprès des gestionnaires, de la mise en pratique de ses recommandations. Par la suite, l'auditeur interne soumet le suivi des recommandations aux membres du comité de vérification et de la performance, un des comités du conseil d'administration.

En ce qui a trait à la Régie, une seule recommandation du Vérificateur général issue du rapport portant sur la gestion de l'amélioration des services aux citoyens a fait l'objet d'un suivi en cours d'année. Elle consiste à veiller à ce que les normes de services à caractère qualitatif, qui figurent dans la *Déclaration de services aux citoyens*, soient plus précises.

Lors de la mise à jour 2004-2005 de cette déclaration, les libellés des engagements qualitatifs ont été revus et aucune modification ne s'est avérée applicable.

---

73 L'article 29 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes doivent faire état de l'application de leur politique linguistique dans leur rapport annuel.

74 Selon la demande du premier ministre, par suite d'une recommandation formulée par la Vérificatrice générale par intérim dans son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002, les ministères et organismes doivent, à compter de l'année 2002-2003, faire état des actions entreprises pour répondre aux recommandations. Dans leur rapport annuel 2003-2004 et ceux qui suivront, les ministères et organismes préciseront les actions entreprises pour donner suite aux recommandations contenues dans les rapports du Vérificateur général, tomes I et II, à compter de l'année 2001-2002.

Les engagements

et les réalisations en ce qui concerne l'allégement réglementaire et administratif[75] pour les entreprises[76]

Allégement réglementaire

En matière de régime de rentes, l'analyse de la loi et des règlements a été complétée. Les modifications proposées seront introduites dans le projet de loi qui donnera suite à la consultation publique sur le Régime de rentes du Québec, tenue au début de l'année 2004.

En matière de régimes complémentaires de retraite, l'échéancier actuel prévoit une étude par thèmes de la loi et des règlements en découlant. L'étude du premier thème, touchant le financement des régimes, est pratiquement terminée.

---

[75] Pour l'allégement administratif, il faut se référer à l'objectif 20 : Poursuivre la démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention, à la page 63.

[76] L'obligation faite aux ministères et organismes de déposer annuellement un plan pluriannuel d'allégement réglementaire est remplacée par l'obligation de rendre publics, dans le rapport annuel de gestion, leurs engagements et leurs réalisations à l'égard de l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises. Référence : article 13 des *Règles sur l'allégement des normes de nature législative ou réglementaire* adoptées le 10 août 2004 par le décret 751-2004.

Gestion des ressources

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, informationnelles et financières nécessaires à la réalisation de la mission de la Régie en 2004-2005.

Le personnel 99

Les systèmes d'information 102

La revue financière 105

Le personnel[77]

1 114 ETC pour assurer un service de qualité

Au 31 mars 2005, la Régie comptait 1 224 employés (1 059 réguliers et 165 occasionnels) pour un total de 1 114 équivalents à temps complet (ETC), soit 986 ETC réguliers et 128 ETC occasionnels. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une augmentation de 2,2 % en ETC (5,4 % en 2003-2004). Cette augmentation est attribuable à la nouvelle mesure CIRSE qui a généré un accroissement de la clientèle de l'ordre de 70 % du nombre de familles bénéficiaires.

Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Nombre d'employés	Pourcentage
Cadres et hors cadres	56	4,6 %
Professionnels	437	35,7 %
Fonctionnaires	731	59,7 %
Total	1 224	100 %

Le rajeunissement de l'effectif

On a constaté une progression du taux des employés âgés de moins de 35 ans au cours des trois dernières années. Voici les résultats au 31 mars :

- 14,9 % de l'effectif de la Régie en 2005 ;
- 14,3 % en 2004 ;
- 12,7 % en 2003.

Dans le cadre du plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, premier volet de la stratégie gouvernementale sur le renouvellement de la fonction publique, le gouvernement a fixé, pour l'année 2004-2005, un objectif de 75 % pour l'embauche de jeunes, à titre d'employés réguliers ou occasionnels. De ce nombre, 25 % doivent provenir de communautés culturelles.

La Régie participe activement à l'atteinte de ces objectifs. Sur les 108 personnes recrutées au cours de l'année, à titre de personnel régulier ou occasionnel, 74 % de celles-ci étaient âgées de moins de 35 ans. Parmi ces jeunes, 14 % sont issus de communautés culturelles.

[77] On peut trouver de l'information complémentaire sous la rubrique « Le programme d'accès à l'égalité », page 93.

Groupe d'emploi	Nombre de personnes recrutées	Nombre de personnes de moins de 35 ans recrutées		Nombre de jeunes recrutés provenant de communautés culturelles	
		Nombre	%	Nombre	%
Réguliers	15	11	73	1	9
Occasionnels	93	69	74	10	14
Total	108	80	74	11	14

Par ailleurs, la Régie a embauché 91 étudiants et stagiaires de moins de 35 ans. De ce nombre, 19 % proviennent de communautés culturelles.

Bien que les résultats d'embauche en matière de communautés culturelles soient inférieurs aux objectifs gouvernementaux, la Régie s'est améliorée de façon sensible comparativement à la dernière année. En effet, pour les moins de 35 ans, le taux d'embauche est passé de 8 % en 2003-2004 à 14 % en 2004-2005. Ces résultats, sous la barre des objectifs gouvernementaux, s'expliquent principalement par le fait que la majorité des emplois à combler se trouvait dans la région de Québec, où le bassin de la population possédant les caractéristiques recherchées est limité.

Le taux de roulement

La Régie a vu son taux de roulement diminuer quelque peu passant de 2,8 % en 2002-2003 à 1,8 % en 2004-2005.

Année*	Régie	Fonction publique
2002-2003	2,8 %	3,6 %
2003-2004	2,4 %	2,7 %
2004-2005	1,8 %	2,2 %

* Chaque année, les données concernant le taux de roulement sont calculées à partir d'une prévision des neuf premiers mois de l'année. Pour cette raison, les données peuvent quelque peu différer l'année suivante.

La formation et la qualité de vie au travail

La formation et la qualité de vie au travail[78] à la Régie constituent des préoccupations constantes qui se manifestent de diverses façons :

- La tenue de 18 séances d'accueil d'une durée d'une journée pour faciliter l'intégration des nouveaux employés au cours de l'année ;
- L'allocation de 4,5 % de la masse salariale au développement et au maintien de l'expertise du personnel. Les investissements ont surtout porté sur la formation à la tâche des préposés aux renseignements ainsi que sur la préparation et la tenue d'activités de formation associées au CIRSE ;
- L'élaboration de la politique sur la santé des personnes ;
- Une plus grande flexibilité de la politique d'horaire variable, qui permet maintenant au personnel de commencer la journée de travail dès 7 h 30 le matin ;
- Le régime d'aménagement du temps de travail « Conciliation travail - vie personnelle », pour répondre aux besoins des employés qui désirent conjuguer leurs obligations personnelles et professionnelles ;
- La poursuite de la rénovation des locaux ;
- La mise en place d'un programme en matière de harcèlement psychologique et de violence en milieu de travail. Ce programme tient compte de la *Loi sur les normes du travail* concernant le harcèlement psychologique ;
- La poursuite du programme « La Régie monte dans l'autobus », qui permet à l'employé de se procurer un laissez-passer d'autobus directement au travail et de le payer par retenue salariale ;
- La tenue annuelle du sondage « L'indice RH+ »[79] pour prendre le pouls du personnel et s'assurer que les actions entreprises répondent bien à ses besoins ;
- L'élaboration d'activités de prévention, dans le cadre du Programme d'aide aux employés, qui informent sur les différents aspects de la qualité de vie (exemples : conférences midi et capsules électroniques d'information).

---

78 Se référer également à l'annexe 4, à la page 158, pour plus de renseignements sur le sujet.

79 Les résultats du sondage sont présentés à la page 77.

Les systèmes
d'information

Les technologies de l'information (TI) contribuent à la réalisation de la mission de la Régie et à l'atteinte de ses objectifs en :

- Facilitant l'accès à l'information ;
- Appuyant la prise de décision ;
- Soutenant les gestes opérationnels quotidiens qui contribuent à la qualité des services à la clientèle.

De plus, elles constituent un levier essentiel dans l'évolution de l'organisation et de la prestation de services.

Par la mise à jour de son *Plan intégré des systèmes et des technologies* (PIST), la Régie fait le point chaque année sur sa vision d'avenir en ce qui a trait à l'utilisation des technologies de l'information. L'édition 2004 de ce plan révèle une évolution qui se fera sous le signe du prolongement de l'ouverture aux clients et aux partenaires, avec les défis de sécurité et d'intégration qui en découlent.

En ce sens, en 2004-2005, la Régie a entrepris ou poursuivi des études touchant :

- Le projet du dossier intégré, afin d'offrir une vision intégrée du dossier d'un client et de rehausser la qualité de l'information de gestion opérationnelle ;
- La gestion électronique des documents, pour soutenir les gestionnaires et les employés dans les tâches d'accès et de repérage des documents administratifs sous forme électronique ;
- Le centre d'appels, en évaluant l'opportunité d'intégrer la gestion des entrevues et des courriels, le processus de planification des effectifs et la réalisation de sondages sur la satisfaction de la clientèle.

La gestion et l'évolution du patrimoine

Les systèmes d'information, un patrimoine précieux

Compte tenu de la valeur importante des actifs informationnels déployés au cours des ans, la Régie est préoccupée par l'utilisation optimale de ce patrimoine, le maintien de sa santé et de sa capacité à évoluer. En effet, la valeur de ses actifs informationnels, estimée sur la base des coûts actuels de reconstruction, est de l'ordre de 300 millions de dollars.

Ainsi, chaque année, la Régie procède à l'entretien et à l'amélioration des systèmes de mission, des systèmes de soutien au service et des systèmes de communication avec les clients et les partenaires. De plus, elle actualise les composantes de son infrastructure technologique.

De façon plus particulière, en 2004-2005, la Régie a :

- Procédé à la mise en opération de la nouvelle infrastructure de production, d'impression et d'insertion des communications massives avec la clientèle ;
- Mis en place une gestion unifiée du stockage de l'information de la plateforme intermédiaire, grâce à une nouvelle technologie de stockage, appelée SAN (*storage area network*), permettant entre autres, un stockage centralisé des données sur la plateforme intermédiaire, une prise de copies de sécurité plus rapide, un redémarrage plus rapide des serveurs et une diminution du nombre nécessaire de serveurs et de cassettes ;
- Fait l'acquisition d'un nouvel ordinateur central, assurant ainsi une capacité de traitement adéquate ; il s'agissait d'une opportunité financière pour la Régie, tant du point de vue matériel que du point de vue de la location des logiciels. En effet, cet ordinateur, acquis plus tôt que prévu, a permis à la Régie d'économiser un montant ferme de 100 000 $ sur la location des logiciels ;
- Participé à l'initiative de la Direction générale des acquisitions, qui vise à conclure des ententes gouvernementales avec des fournisseurs de logiciels centraux. La première entente qui a été signée avec la firme Compuware, permettra à la Régie d'économiser, sur une période de trois ans, près de 300 000 $. La seconde entente, signée avec la firme Computer Associates, générera des économies de près de 340 000 $, du 1er avril 2005 au 31 mars 2008 ;
- Négocié directement, avec plusieurs de ses fournisseurs, des ententes qui permettront d'économiser au cours de la prochaine année près de 30 000 $ en entretien de logiciels.

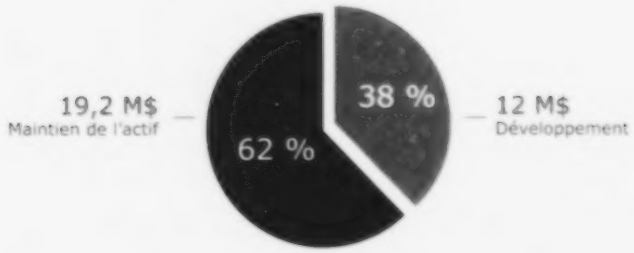
La sécurité

Dans un contexte d'évolution de la prestation électronique de services, la Régie porte une attention toute particulière à la sécurité de ses actifs informationnels. Le plan d'évolution de la sécurité de l'information numérique et celui des données ont été mis à jour. Elle a de plus développé un tableau de bord des attaques cybernétiques, qui permet une veille en temps réel des alertes pertinentes. Ce système favorise une prise en charge rapide des problèmes qui peuvent survenir.

Les dépenses et les efforts consacrés

Pour l'exercice 2004-2005, un total de 31,2 millions de dollars a été alloué aux TI et impliquent des efforts de 62 800 jours-personnes. Le graphique suivant présente la répartition des dépenses en 2004-2005.

Dépenses en TI 2004-2005



La portion « maintien de l'actif » couvre les besoins courants en traitement et en entretien des applications, alors que la portion « développement » couvre les projets favorisant l'évolution des programmes et la transformation de la prestation de services.

La performance de la fonction TI

La qualité et les coûts des services informationnels font l'objet d'un suivi constant. La Régie effectue régulièrement des comparaisons avec le marché, particulièrement en ce qui a trait aux services de traitement et à l'entretien des applications, afin de s'assurer de l'efficacité de ses services.

Les comparaisons que la Régie a effectuées à partir des mesures Web de firmes reconnues révèlent que son centre de traitement centralisé offre un bon rapport qualité-prix et démontrent que la Régie a atteint, en 2004-2005, un niveau presque optimal pour un centre de traitement de sa catégorie. Par ailleurs, la comparaison avec des organisations ayant un parc d'applications d'envergure semblable au nôtre, révèle que la Régie entretient, améliore et adapte son parc d'applications avec en moyenne, 8 % moins de jours-personnes que les organisations comparables.

La revue
financière

La politique de placement

À titre d'administratrice des fonds du Régime de rentes du Québec et considérant l'ampleur des sommes qu'elle confie annuellement à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDP), la Régie s'est dotée, en 1998, d'une politique de placement (révisée en 2004-2005) de manière à donner ses orientations. Cette politique fixe les objectifs poursuivis, les indices de mesure de la performance et les modalités de reddition de comptes. Elle définit également la répartition des différentes catégories de placement composant le portefeuille ainsi que les marges de manœuvre accordées à la CDP, afin de pouvoir tirer profit des occasions offertes par les marchés. Un comité du conseil d'administration se réunit au moins trois fois par année afin d'assurer un suivi de la politique.

Un taux de rendement de 10,7 % sur ses placements

Pour l'exercice en cours, le rendement est de 10,7 %, alors qu'il était de 24,7 % en 2003-2004. La diminution par rapport à l'exercice précédent s'explique notamment par le rendement exceptionnel de 2003-2004. Fait à signaler, le rendement de cette année est supérieur au rendement global des indices de référence utilisés dans les différents marchés (ex. S&P TSX, S&P 500), qui se situe à 8,9 % et à l'hypothèse utilisée dans l'analyse actuarielle au 31 décembre 2003 (6,3 %).

Les rendements annuels moyens sur des horizons de cinq et dix ans se chiffrent respectivement à 2,7 % et à 8,6 %. Pour ce qui est des indices de référence sur cinq et dix ans, ils s'élèvent à 3,9 % et 8,8 %. Il est aussi intéressant de noter que le rendement des fonds du Régime depuis sa création en 1967 s'élève à 9,3 %.

Une réserve de 23,3 milliards de dollars

L'actif net du Régime a augmenté au cours de l'année de 3,1 milliards de dollars, passant de 20,2 milliards au 31 mars 2004 à 23,3 milliards à la fin du présent exercice. Cette augmentation est le résultat, à part égale, de l'augmentation de la valeur marchande des placements au cours de l'exercice, du réinvestissement des excédents des cotisations perçues sur les prestations versées et des revenus de placement.

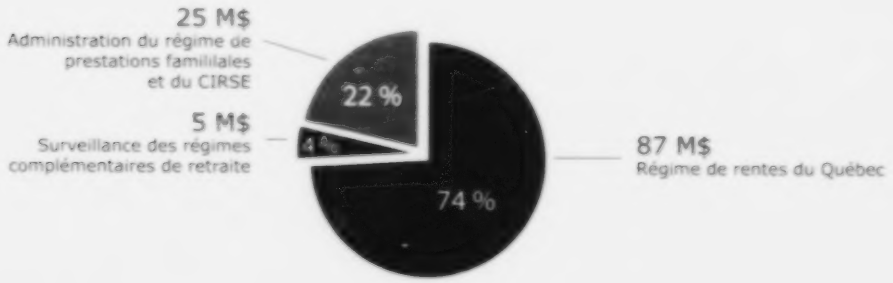
Le tableau suivant présente la composition du portefeuille de référence ainsi que les rendements obtenus au cours des dernières années. Ce portefeuille a été modifié en cours d'exercice pour tenir compte de la création de nouvelles catégories de placement.

Catégories de placement	Répartition du portefeuille		Rendements			
			1 an		5 ans	
	31 mars 2005	31 mars 2004	Fonds	Indices de référence	Fonds	Indices de référence
Valeurs à court terme	4 %	2 %	2,4 %	2,2 %	3,8 %	3,5 %
Obligations et hypothèques	32 %	32 %	5,8 %	5,0 %	8,5 %	7,7 %
Actions canadiennes	15 %	17 %	15,1 %	13,9 %	0,5 %	3,5 %
Actions américaines	5 %	7 %	0 %	-1,8 %	-6,9 %	-7,1 %
Actions étrangères	5 %	7 %	5,1 %	6,1 %	-5,0 %	-3,8 %
Fonds de couverture	4 %	1 %	4,2 %	1,4 %	s. o.	s. o.
Québec mondial	17 %	15 %	12,1 %	12,2 %	-0,3 %	-0,4 %
Placements privés	4 %	6 %	19,7 %	10,1 %	s. o.	s. o.
Participations et infrastructure	4 %	3 %	19,8 %	11,6 %	s. o.	s. o.
Immeubles	10 %	10 %	31,1 %	18,1 %	16,5 %	12,3 %
Global	100 %	100 %	10,7 %	8,9 %	2,7 %	3,0 %

Les frais d'administration

De par la nature de ses activités et des différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'administration de ses programmes se sont élevées à 117 millions de dollars pour la dernière année, respectant ainsi le budget voté par le conseil d'administration. Le graphique suivant présente la répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie.

Des frais d'administration qui s'élèvent à 117 millions de dollars



Le tableau suivant présente l'évolution des frais d'administration par fonds.

	31 mars 2005 (000 $)	31 mars 2004 (000 $)	31 mars 2003 (000 $)
Régime de rentes du Québec	86 904	87 602	83 629
Surveillance des régimes complémentaires de retraite	5 093	5 189	5 071
Administration du régime de prestations familiales et du CIRSE	25 355	23 747	23 157
Total	117 352	116 538	111 857

Au 31 mars 2005, les actifs du fonds du Régime d'assurance parentale ont été entièrement radiés pour un montant de 2,1 M$ puisque l'administration du Régime a été confiée au Conseil de gestion de l'assurance parentale et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Un revenu équivalent a été versé par le gouvernement du Québec.

La Régie a une très grande préoccupation à l'égard du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts de chacun des programmes qu'elle administre.

La Régie suit de très près l'évolution de ses frais d'administration et des coûts de ses produits et services

Comme indiqué précédemment, le coût moyen par bénéficiaire du Régime de rentes du Québec a poursuivi sa baisse et se situe à 59,32 $[80], ce qui équivaut toutefois à 63,48 $ en dollars courants.

L'indicateur pour la surveillance des régimes complémentaires de retraite est le coût par participant actif, non actif et bénéficiaire à un régime. Ce coût s'élève à 4,35 $ pour 2004-2005, comparativement à 4,57 $ en 2003-2004 et 4,73 $ en 2002-2003.

Le coût unitaire par famille bénéficiaire pour l'administration du régime de prestations familiales et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants s'établit à 42,60 $ en 2004-2005[81], alors qu'il était de 45,28 $ et 42,68 $ respectivement en 2003-2004 et 2002-2003. La diminution est principalement attribuable à l'effet combiné de la croissance des frais d'administration de 1,6 M$ découlant des dépenses requises pour la mise en œuvre du CIRSE et de l'introduction de plus de 355 000 familles additionnelles maintenant bénéficiaires du soutien aux enfants.

[80] Page 73 du présent document, référence à l'objectif 27.

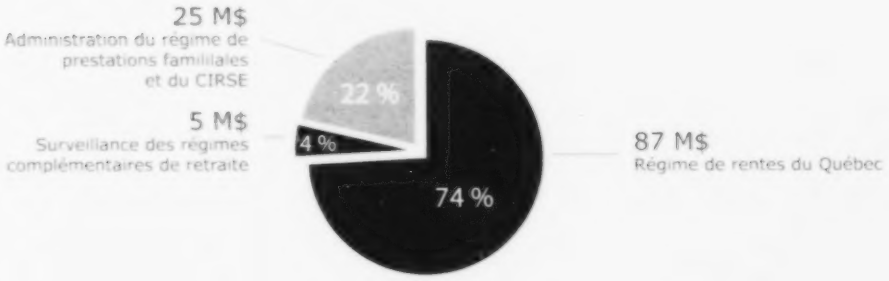
[81] La moyenne pondérée du nombre moyen de familles bénéficiaires de l'allocation familiale, de l'allocation pour enfant handicapé et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants a été utilisée pour établir le nombre moyen de bénéficiaires.

Catégories de placement	Répartition du portefeuille		Rendements			
			1 an		5 ans	
	31 mars 2005	31 mars 2004				
Valeurs à court terme	4 %	2 %	2,4 %	2,2 %	3,8 %	3,5 %
Obligations et hypothèques	32 %	32 %	5,8 %	5,0 %	8,5 %	7,7 %
Actions canadiennes	15 %	17 %	15,1 %	13,9 %	0,5 %	3,5 %
Actions américaines	5 %	7 %	0 %	-1,8 %	-6,9 %	-7,1 %
Actions étrangères	5 %	7 %	5,1 %	6,1 %	-5,0 %	-3,8 %
Fonds de couverture	4 %	1 %	4,2 %	1,4 %	s. o.	s. o.
Québec mondial	17 %	15 %	12,1 %	12,2 %	-0,3 %	-0,4 %
Placements privés	4 %	6 %	19,7 %	10,1 %	s. o.	s. o.
Participations et infrastructure	4 %	3 %	19,8 %	11,6 %	s. o.	s. o.
Immeubles	10 %	10 %	31,1 %	18,1 %	16,5 %	12,3 %

Les frais d'administration

De par la nature de ses activités et des différents fonds qu'elle gère, la Régie offre des services à une très grande partie de la population québécoise. Les sommes nécessaires à l'administration de ses programmes se sont élevées à 117 millions de dollars pour la dernière année, respectant ainsi le budget voté par le conseil d'administration. Le graphique suivant présente la répartition des dépenses entre les trois fonds administrés par la Régie.

Des frais d'administration qui s'élèvent à 117 millions de dollars



Le tableau suivant présente l'évolution des frais d'administration par fonds.

	31 mars 2005 (000 $)	31 mars 2004 (000 $)	31 mars 2003 (000 $)
Régime de rentes du Québec	86 904	87 602	83 629
Surveillance des régimes complémentaires de retraite	5 093	5 189	5 071
Administration du régime de prestations familiales et du CIRSE	25 355	23 747	23 157

Au 31 mars 2005, les actifs du fonds du Régime d'assurance parentale ont été entièrement radiés pour un montant de 2,1 M$ puisque l'administration du Régime a été confiée au Conseil de gestion de l'assurance parentale et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Un revenu équivalent a été versé par le gouvernement du Québec.

La Régie a une très grande préoccupation à l'égard du contrôle de ses coûts. Dans une optique de transparence, elle juge important d'informer la population sur l'évolution des coûts de chacun des programmes qu'elle administre.

La Régie suit de très près l'évolution de ses frais d'administration et des coûts de ses produits et services

Comme indiqué précédemment, le coût moyen par bénéficiaire du Régime de rentes du Québec a poursuivi sa baisse et se situe à 59,32 $[80], ce qui équivaut toutefois à 63,48 $ en dollars courants.

L'indicateur pour la surveillance des régimes complémentaires de retraite est le coût par participant actif, non actif et bénéficiaire à un régime. Ce coût s'élève à 4,35 $ pour 2004-2005, comparativement à 4,57 $ en 2003-2004 et 4,73 $ en 2002-2003.

Le coût unitaire par famille bénéficiaire pour l'administration du régime de prestations familiales et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants s'établit à 42,60 $ en 2004-2005[81], alors qu'il était de 45,28 $ et 42,68 $ respectivement en 2003-2004 et 2002-2003. La diminution est principalement attribuable à l'effet combiné de la croissance des frais d'administration de 1,6 M$ découlant des dépenses requises pour la mise en œuvre du CIRSE et de l'introduction de plus de 355 000 familles additionnelles maintenant bénéficiaires du soutien aux enfants.

[80] Page 73 du présent document, référence à l'objectif 27.

[81] La moyenne pondérée du nombre moyen de familles bénéficiaires de l'allocation familiale, de l'allocation pour enfant handicapé et du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants a été utilisée pour établir le nombre moyen de bénéficiaires.

Le coût des produits et services

Depuis plusieurs années déjà, la Régie se préoccupe de l'évolution du coût des produits et services qu'elle livre à sa clientèle. À cet égard, elle utilise un système de mesure des coûts de revient des produits et services dont les résultats sont présentés ci-après. La direction et le conseil d'administration de la Régie sont informés de l'évolution de ces coûts et du résultat des analyses. La description des dépenses de chacun des fonds administrés par la Régie pour l'année qui vient de se terminer ainsi que celle des années antérieures sont présentées dans la section des états financiers (page 111).

La méthode de calcul des coûts de revient des produits et services utilisée par la Régie s'apparente à celle de plusieurs autres organismes. Cependant, le traitement de certaines composantes (tels les loyers, les amortissements, les coûts informatiques, etc.) peut différer d'un organisme à l'autre. Il convient donc de faire preuve de prudence dans la comparaison des coûts.

Le Régime de rentes du Québec

Produits et services[82]	Coût en millions de dollars 2004-2005	Coût unitaire 2004-2005	Coût unitaire 2003-2004	Coût unitaire 2002-2003
Tenir le Registre des cotisants	19,6	5,00 $ / cotisant actif	4,75$ / cotisant actif	5,00 $ / cotisant actif
Attribuer les rentes de retraite	7,0	85 $ / décision rendue	84 $ / décision rendue	63 $ / décision rendue
Attribuer les prestations de survivants	7,3	103 $ / décision rendue	101 $ / décision rendue	91 $ / décision rendue
Attribuer les rentes d'invalidité	12,2	656 $ / décision rendue	696 $ / décision rendue	774 $ / décision rendue
Payer les rentes et effectuer le suivi des paiements	9,4	6,75 $ / bénéficiaire	7,25 $ / bénéficiaire	8,50 $ / bénéficiaire
Renseigner la clientèle par téléphone	10,1	14,00 $ / appel reçu	13,50 $ / appel reçu	13,00 $ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue	1,0	44 $ / entrevue	43 $ / entrevue	68 $ / entrevue
Informer l'ensemble de la clientèle	5,0	0,83 $ / adulte	1,06 $ / adulte	0,73 $ / adulte
Assurer la performance et l'évolution de la Régie	5,6	0,74 $ / Québécois	0,68 $ / Québécois	0,69 $ / Québécois
Assurer la performance et l'évolution du Régime	4,9	0,65 $ / Québécois	0,68 $ / Québécois	0,64 $/ Québécois
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec*	2,9	4 800 $ / dossier terminé	3 300 $ / dossier terminé	2 700$ / dossier terminé
Total partiel	85,0			
Dépenses remboursées[83]	1,9			
Total des frais d'administration	86,9			

* La croissance du coût unitaire est attribuable, d'une part, aux divers moyens mis en place qui ont permis de réduire le nombre de dossiers terminés au TAQ de 38 % et, d'autre part, à une réduction des coûts de 10 %.

82 Les produits et services listés ne correspondent pas à ceux énumérés à la page 14 afin de respecter la comparabilité entre les années.

83 Aux fins du calcul du coût moyen par bénéficiaire, les frais d'administration prennent en considération les dépenses remboursées par d'autres organisations gouvernementales, notamment les travaux relatifs à la gestion des ententes de sécurité sociale effectués pour le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, les séances d'information à la retraite et certaines ententes de partenariat.

Le régime de prestations familiales et le CIRSE

Produits et services[82]	Coût en millions de dollars 2004-2005	Coût unitaire 2004-2005	Coût unitaire 2003-2004	Coût unitaire 2002-2003
Attribuer les allocations familiales / le paiement de soutien aux enfants*	9,6	9,25 $ / enfant	11,75 $ / enfant	10,50 $ / enfant
Attribuer les allocations pour enfant handicapé / le supplément pour enfant handicapé	2,6	98 $ / enfant	106 $ / enfant	121 $ / enfant
Renseigner la clientèle par téléphone	7,6	12,00 $ / appel reçu	13,75 $ / appel reçu	13,25 $ / appel reçu
Renseigner la clientèle en entrevue	0,1	44 $ / entrevue	62 $ / entrevue	71 $ / entrevue
Informer l'ensemble de la clientèle**	2,3	1,12 $ / famille québécoise	0,50 $ / famille québécoise	0,53 $ / famille québécoise
Assurer la performance et l'évolution du programme de prestations familiales et du CIRSE	2,8	1,34 $ / famille québécoise	1,22 $ / famille québécoise	1,17 $ / famille québécoise
Représenter la Régie devant le Tribunal administratif du Québec***	0,4	4 600 $ / dossier terminé	3 600 $ / dossier terminé	2 100 $ / dossier terminé
Total	25,4			

* Le coût unitaire a été calculé sur la base d'un nombre pondéré d'enfants, qui tient compte de l'augmentation du nombre d'enfants bénéficiaires au quatrième trimestre avec la mise en place du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

** La croissance importante du coût unitaire est attribuable aux efforts de communication accrus (publicité dans les médias, conférences de presse, entrevues, site Internet, etc.) visant la mise en place du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

*** La croissance du coût unitaire est attribuable, d'une part, aux divers moyens mis en place qui ont permis de réduire le nombre de dossiers terminés au TAQ de 11 % et, d'autre part, à une augmentation des coûts de près de 15 %.

[82] Les produits et services listés ne correspondent pas à ceux énumérés à la page 14 afin de respecter la comparabilité entre les années.

États financiers

L'aperçu des états financiers 113

Rapport du vérificateur 116

Les états financiers 117

Aperçu
des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2005

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, de la *Loi sur les prestations familiales* et, à la suite du budget du 30 mars 2004, de la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ces états financiers présentent également les responsabilités qui lui avaient été confiées pour la mise en œuvre et le développement du Régime d'assurance parentale.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Actif net du Régime : 23,3 milliards de dollars

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et paie les frais d'administration du Régime à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2005 s'est soldé par une augmentation de l'actif net de 3,0 milliards de dollars. Celle-ci est essentiellement attribuable à l'augmentation des revenus de cotisation et aux revenus de placement gagnés au cours de l'exercice.

Cette augmentation importante a permis de procéder à l'acquisition d'unités de dépôts à participation additionnelles pour un montant de 2,4 milliards de dollars au cours de l'exercice. Il s'agit d'un montant record pour la Régie.

Au 31 mars 2005, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 23,3 milliards de dollars, soit 3,1 fois le montant des rentes et prestations de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Cotisations au Régime : 8,5 milliards de dollars

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par Revenu Québec.

Comparativement à l'exercice précédent, les revenus de cotisations ont augmenté d'environ 3,6 %. Cette hausse est attribuable à la bonne performance de l'économie (augmentation du nombre d'emplois) et à l'augmentation du revenu moyen cotisable.

Revenus de placement - net : 2,2 milliards de dollars

Au cours de l'exercice, le rendement global sur les sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 10,7 %, comparativement à 24,7 % pour l'exercice 2003-2004 et à - 13,5 % pour l'exercice 2002-2003. Le rendement annuel moyen depuis la création du Régime de rentes du Québec s'établissait à 9,3 % au 31 mars 2005.

Rentes et prestations : 7,6 milliards de dollars

L'augmentation de 5,7 % au cours de l'exercice 2004-2005 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, à l'indexation des rentes du 1er janvier 2004, qui a eu un plein effet au cours de l'exercice, et à l'indexation du 1er janvier 2005.

Frais d'administration : 86,9 millions de dollars

Les frais pour administrer le Régime sont de 86,9 millions de dollars, comparativement à 87,6 millions en 2003-2004. Une dépréciation inhabituelle de 869 000 $ avait été comptabilisée en 2003-2004 pour tenir compte de l'annonce du gouvernement d'arrêter le projet Gires et de la décision subséquente de la Régie de poursuivre la démarche entreprise à cet égard, mais en utilisant un autre progiciel.

L'augmentation de 3,2 % des dépenses de traitements est due, pour une grande part, aux augmentations salariales et aux progressions salariales prévues dans les échelles de traitement des conventions collectives. Une autre part provient de l'ajout d'employés, ce qui a permis de réduire la dépense en services professionnels et techniques.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

L'exercice se termine avec un surplus de 1,8 million de dollars. Ce surplus, légèrement supérieur à celui de l'année dernière, est principalement dû à une augmentation des revenus de droits. Les frais d'administration ont pour leur part diminué de 96 000 $.

Fonds du Régime d'assurance parentale

Le Régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. Au cours de l'exercice, le gouvernement a décidé de confier l'administration de ce programme au Conseil de gestion de l'assurance parentale et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

À la suite de cette décision, le solde non amorti des actifs du fonds a été complètement radié. Puisque le gouvernement du Québec s'était engagé à combler le déficit de ce fonds, un montant correspondant lui a été facturé et comptabilisé à titre de revenu. L'encaissement de cette somme ainsi que celui de la contribution de 2003-2004 ont permis de rembourser complètement l'emprunt contracté à l'origine pour financer les actifs du fonds.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

À la suite du budget du 30 mars 2004, la Régie administre la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Ce nouveau crédit d'impôt est entré en vigueur le 1er janvier 2005, permettant à 350 000 familles supplémentaires de recevoir une allocation.

Les dépenses ont augmenté de 1,7 million de dollars, passant de 23,7 à 25,4 millions. En raison de l'accroissement de la clientèle et de la mise en place de la nouvelle mesure, la Régie a dû procéder à l'ajout d'effectifs et effectuer davantage de communications écrites avec la clientèle. La croissance des frais d'administration est principalement due à l'indexation des salaires et aux progressions salariales prévues dans les échelles de traitement des conventions collectives. L'augmentation des efforts pour administrer la nouvelle mesure a également eu comme conséquence de faire absorber une plus grande part des frais communs par le fonds.

Des investissements en immobilisations de 2,6 millions de dollars ont également été nécessaires pour développer et adapter les systèmes informatiques.

Rapport
du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du fonds du Régime de rentes du Québec au 31 mars 2005 et l'état des revenus et dépenses et de l'actif net ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. J'ai aussi vérifié les bilans du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, du fonds du Régime d'assurance parentale et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2005 ; l'état des revenus et des dépenses et du solde du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, de même que l'état des revenus et des dépenses ainsi que l'état des flux de trésorerie du fonds du Régime d'assurance parentale et du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2005 ainsi que de leurs revenus et dépenses et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 5 mai 2005

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

REVENUS, DÉPENSES ET ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
REVENUS			
Cotisations au Régime	8 460 971	8 163 099	7 367 122
Moins : Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 5)	–	–	13 920
	8 460 971	8 163 099	7 353 202
Revenus (pertes) de placement - net (note 6)	2 215 591	3 902 288	(2 525 265)
Autres revenus	2 037	1 527	741
	10 678 599	12 066 914	4 828 678
DÉPENSES			
Rentes et prestations			
Rentes de retraite	5 383 433	5 054 050	4 780 832
Rentes de conjoint survivant	1 393 202	1 361 405	1 299 397
Rentes d'invalidité	671 789	626 140	590 002
Rentes d'orphelin	16 357	16 288	16 225
Rentes d'enfant de cotisant invalide	9 490	8 939	8 446
Prestations de décès	90 678	89 755	88 964
	7 564 949	7 156 577	6 783 866
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 504	3 802	4 119
	7 568 453	7 160 379	6 787 985
Frais d'administration (note 7)	86 904	87 602	83 629
	7 655 357	7 247 981	6 871 614
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	3 023 242	4 818 933	(2 042 936)
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	20 241 515	15 422 582	17 465 518
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	23 264 757	20 241 515	15 422 582

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

BILAN
AU 31 MARS 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
ACTIF			
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	23 599 601	20 192 003	15 844 266
Cotisations à recevoir de Revenu Québec	1 009	180 619	–
Débiteurs	21 903	20 613	19 078
Immobilisations (note 10)	34 475	29 872	25 852
	23 656 988	20 423 107	15 889 196
PASSIF			
Chèques en circulation moins l'encaisse	45 325	43 330	38 578
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 12)	195 109	–	263 702
Cotisations à rembourser à Revenu Québec	–	–	9 722
Créditeurs	125 704	115 467	132 842
Dû aux autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	4 028	1 503	975
Provision pour congés de maladie et vacances (note 15)	22 065	21 292	20 795
	392 231	181 592	466 614
ACTIF NET DU RÉGIME (note 2)	23 264 757	20 241 515	15 422 582
	23 656 988	20 423 107	15 889 196

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président
du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	3 023 242	4 818 933	(2 042 936)
Éléments sans effet sur la trésorerie :			
(Augmentation) diminution de la valeur marchande des dépôts à participation	(1 115 606)	(3 349 820)	3 162 162
Perte (gain) sur disposition d'immobilisations	144	(91)	–
Amortissement des immobilisations	8 268	7 981	7 603
Amortissement des immobilisations attribué aux autres fonds	1 863	1 565	1 596
Dépréciation des immobilisations	–	869	–
Dépréciation attribuée aux autres fonds	–	274	–
	1 917 911	1 479 711	1 128 425
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	117 769	(218 126)	147 252
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 035 680	1 261 585	1 275 677
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Produit de la vente d'immobilisations	17	133	–
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(14 895)	(14 751)	(14 852)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(14 878)	(14 618)	(14 852)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition de dépôts à participation	(2 435 003)	(770 920)	(1 002 284)
Sorties de fonds nettes liées aux activités de placement	(2 435 003)	(770 920)	(1 002 284)
(Diminution) augmentation nette des espèces et quasi-espèces	(414 201)	476 047	258 541
Espèces et quasi-espèces au début (note 16)	173 767	(302 280)	(560 821)
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 16)	(240 434)	173 767	(302 280)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

REVENUS, DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005 (en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
REVENUS			
Droits	6 269	5 901	5 425
Autres	56	63	117
	6 325	5 964	5 542
Rendement attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec (note 4)	596	907	(315)
	6 921	6 871	5 227
DÉPENSES			
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	3 836	3 876	3 916
Courriers et communications	85	65	63
Frais de déplacement	36	42	49
Services professionnels et techniques	264	215	185
Entretien et location d'immeubles	210	322	295
Entretien et location informatique	109	95	82
Fournitures	22	37	29
Autres dépenses	24	25	6
Créances irrécouvrables	2	7	2
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	276	213	169
Amortissement des immobilisations du fonds	229	282	275
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	–	10	–
	5 093	5 189	5 071
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	1 828	1 682	156
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	5 171	3 489	3 333
SOLDE DU FONDS À LA FIN	6 999	5 171	3 489

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

BILAN
AU 31 MARS 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
ACTIF			
Encaisse	7 172	5 196	4 492
Débiteurs	114	111	63
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	396	498	–
Immobilisations (note 10)	202	353	539
	7 884	6 158	5 094
PASSIF			
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	–	–	587
Provision pour congés de maladie et vacances (note 15)	885	987	1 018
	885	987	1 605
SOLDE DU FONDS	6 999	5 171	3 489
	7 884	6 158	5 094

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président
du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005 (en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	1 828	1 682	156
Élément sans effet sur la trésorerie :			
Amortissement des immobilisations du fonds	229	282	275
	2 057	1 964	431
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(3)	(1 164)	132
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	2 054	800	563
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(78)	(96)	(121)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(78)	(96)	(121)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	1 976	704	442
Espèces et quasi-espèces au début (note 16)	5 196	4 492	4 050
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 16)	7 172	5 196	4 492

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005 (en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	2 147	7 580	–
DÉPENSES			
Dépréciation des immobilisations du fonds (note 8)	1 581	5 488	–
Dépréciation des frais de mise en œuvre (note 8)	566	2 092	–
	2 147	7 580	–
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	–	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN AU 31 MARS 2005 (en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
ACTIF			
Dû par le gouvernement du Québec	–	7 580	–
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	–	183
Immobilisations (note 10)	–	1 547	6 827
Frais de mise en œuvre (note 11)	–	553	2 567
	–	9 680	9 577
PASSIF			
Billet à payer (note 13)	–	9 680	9 577
	–	9 680	9 577

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005 (en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	–	–	–
Éléments sans effet sur la trésorerie :			
Dépréciation des immobilisations	1 581	5 488	–
Dépréciation des frais de mise en œuvre	566	2 092	–
	2 147	7 580	–
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	7 580	(7 397)	(96)
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	9 727	183	(96)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Sorties de fonds relatives au développement de systèmes informatiques	(34)	(208)	(191)
Sorties de fonds relatives aux frais de mise en œuvre	(13)	(78)	(71)
Produit de la vente d'immobilisations	–	–	96
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(47)	(286)	(166)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement			
Remboursement du billet à payer	(9 727)	–	–
Rentrées de fonds provenant du billet à payer	47	103	262
(Sorties) rentrées de fonds nettes liées aux activités de financement	(9 680)	103	262
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	–	–	–
Espèces et quasi-espèces au début et à la fin (note 16)	–	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005 (en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	25 355	23 747	23 157
DÉPENSES			
Frais financiers			
Intérêts sur billet à payer à court terme	36	41	–
Intérêts sur billet à payer à long terme	357	508	676
Autres frais d'intérêts	42	57	56
	435	606	732
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	14 204	12 824	12 326
Courriers et communications	2 536	1 351	1 506
Frais de déplacement	162	137	181
Services professionnels et techniques	1 274	867	1 026
Expertises médicales externes	10	1	2
Entretien et location d'immeubles	1 352	626	733
Entretien et location informatique	729	832	858
Fournitures	318	207	197
Autres dépenses	86	63	35
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	212	219	166
Amortissement des immobilisations attribué par le fonds du Régime de rentes du Québec	1 587	1 352	1 427
Amortissement des immobilisations du fonds	2 450	4 388	3 889
Amortissement des frais de mise en œuvre	–	–	79
Dépréciation des immobilisations attribuée par le fonds du Régime de rentes du Québec	–	274	–
	24 920	23 141	22 425
	25 355	23 747	23 157
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	–	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

BILAN
AU 31 MARS 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
ACTIF			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	3 632	1 005	1 379
Immobilisations (note 10)	10 662	10 488	13 940
	14 294	11 493	15 319
PASSIF			
Frais courus	179	92	106
Dû au gouvernement du Québec	2 513	606	655
Provision pour congés de maladie et vacances (note 15)	944	896	848
Billets à payer (note 13)	10 658	9 899	13 710
	14 294	11 493	15 319

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,

Le vice-président
du conseil d'administration,

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005
(en milliers de dollars)

	2005	2004	2003
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement			
Excédent des revenus sur les dépenses	–	–	–
Éléments sans effet sur la trésorerie :			
Amortissement des immobilisations du fonds	2 450	4 388	3 889
Amortissement des frais de mise en œuvre	–	–	79
	2 450	4 388	3 968
Variation nette des éléments hors caisse liée aux activités de fonctionnement	(585)	359	169
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	1 865	4 747	4 137
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations			
Sorties de fonds relatives à l'acquisition d'immobilisations	(2 624)	(936)	(736)
Sorties de fonds nettes liées aux activités d'investissement en immobilisations	(2 624)	(936)	(736)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement			
Rentrées de fonds provenant des billets à payer	2 549	–	40
Remboursement des billets à payer	(1 790)	(3 811)	(3 441)
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités de financement	759	(3 811)	(3 401)
Augmentation nette des espèces et quasi-espèces	–	–	–
Espèces et quasi-espèces au début et à la fin (note 16)	–	–	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2005
(les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et mandats de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965 par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle administre la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9), la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1), la *Loi sur les prestations familiales* (L.R.Q., chapitre P-19.1) et à la suite des dispositions du budget du gouvernement du Québec du 30 mars 2004, elle administre la partie de la *Loi sur les impôts* qui porte sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. De plus, en 1997, le gouvernement québécois lui a confié l'administration du Régime d'assurance parentale (*Loi sur l'assurance parentale* (L.Q., 2001, chapitre 9)). Toutefois, il est prévu que cette loi sera amendée pour en confier l'administration et la mise en œuvre au Conseil de gestion de l'assurance parentale et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La Régie est exempte d'impôts et de taxes en tant que mandataire de l'État.

2. Description des programmes administrés par la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les lecteurs devront se référer à la loi applicable selon le cas.

I) RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est un programme obligatoire. Il a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes dont ils ont la charge une protection de base contre la perte de revenus résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par les cotisations qui sont payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

Le Régime utilise un mode de financement dit par capitalisation partielle, c'est-à-dire que les cotisations de l'année servent à assumer les prestations courantes et à constituer une réserve permettant de stabiliser le financement du Régime dans un contexte de vieillissement de la population et de protéger le Régime des fluctuations économiques. L'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec représente une réserve de fonds accumulés pour le paiement des rentes et prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la

valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2005, l'actif net du Régime est de 23,3 milliards de dollars (2004 : 20,2 milliards de dollars), (2003 : 15,4 milliards de dollars), soit 3,1 fois le montant des rentes et prestations de l'exercice 2004-2005.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 2003, en tenant compte du taux de cotisation fixé à 9,9 % depuis 2003, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues durant toute la période de projection, soit jusqu'en 2055. Toutefois, la réserve (l'actif net du Régime) devrait atteindre un niveau inférieur à deux fois les sorties de fonds annuelles à compter de 2048. Les analyses actuarielles étant réalisées tous les trois ans, la prochaine fera état de la situation du Régime au 31 décembre 2006.

Pour être en mesure d'évaluer la stabilité du financement du Régime à long terme, on peut également se référer au concept de « taux de cotisation d'équilibre ». Il s'agit du taux de cotisation applicable aux années futures, qui serait nécessaire pour maintenir constant à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles. Le taux d'équilibre est un indicateur d'une situation idéale pour le financement du Régime. Un certain écart entre le taux de cotisation légal et le taux d'équilibre peut être toléré. Cette « zone de tolérance » est estimée à 0,3 point de pourcentage par l'actuaire en chef de la Régie. De plus, étant donné que plusieurs facteurs conjoncturels peuvent faire varier le taux d'équilibre d'une analyse actuarielle à l'autre, ce dernier est d'avis qu'il faut constater un écart supérieur à la zone de tolérance lors de deux analyses actuarielles consécutives avant qu'il ne soit nécessaire de modifier le Régime.

Selon les hypothèses de l'analyse actuarielle de 2003, ce taux d'équilibre est de 10,3 %, soit une différence de 0,4 point par rapport au taux de cotisation de 9,9 % fixé par la Loi. Cet écart, qui est supérieur à la zone de tolérance de 0,3 point, est constaté pour la première fois dans une analyse actuarielle.

Si le taux d'équilibre était appliqué à partir de maintenant, la réserve serait plus élevée et générerait suffisamment de revenus de placement pour combler l'écart qui apparaît lorsque les cotisations deviennent inférieures aux sorties de fonds. Elle croîtrait alors au même rythme que les sorties de fonds, maintenant stable à long terme le rapport entre la réserve et les sorties de fonds annuelles.

Au moins tous les six ans, une consultation publique doit être tenue pour examiner l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'opportunité de modifier tant les prestations prévues que le taux de cotisation. À partir des propositions de modification au Régime discutées lors de la consultation publique de 2004, des travaux préparatoires sont en cours.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans et plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est ajusté de 1/2 % par mois d'écart avec la date anniversaire de 65 ans, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans.

Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 828,75 $ au 31 mars 2005.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes du Québec pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et des gains admissibles et cotisations de la personne décédée. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 710,37 $ au 31 mars 2005.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains admissibles et les cotisations de la personne invalide. Pour les nouveaux bénéficiaires, la rente mensuelle maximale payable est de 1 010,20 $ au 31 mars 2005.

Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Pour les nouveaux bénéficiaires, au 31 mars 2005, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 62,22 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants mineurs du cotisant décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de cette prestation est fixé à 2 500 $ depuis janvier 1998 pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2005 était de 1,7 %.

II) RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à cette loi. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE

Le Régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec et vise à apporter un soutien aux parents en ce qui a trait aux soins prodigués aux nouveau-nés ou aux enfants adoptés. Ainsi, ce régime crée de meilleures conditions d'accès aux congés de maternité et aux congés parentaux et indemnise plus généreusement ces congés. Le nouveau Régime québécois d'assurance parentale entrera en vigueur le 1er janvier 2006 et à compter de cette date, il sera administré par le Conseil de gestion de l'assurance parentale et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

IV) PROGRAMMES DU FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR LE SOUTIEN AUX ENFANTS

La Régie administre le programme des prestations familiales en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* pour la période se terminant le 31 décembre 2004 et les mesures du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants en vertu de la *Loi sur les impôts*.

Le 1er janvier 2005, le nouveau crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants a remplacé le programme de prestations familiales. Un montant est versé aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Ce montant varie selon le type de famille (monoparentale ou biparentale), le nombre d'enfants admissibles et le revenu familial de l'année précédente.

Un supplément est également versé pour les enfants handicapés admissibles. Au 31 mars 2005, cette allocation est de 121 $ par mois.

La Régie s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que de la mise en paiement des mesures de soutien aux enfants.

3. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés par la direction de la Régie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Les immobilisations incorporelles du type « développement de systèmes informatiques » sont constituées des coûts capitalisés de main-d'œuvre directs, des intérêts et des autres coûts directement rattachés au développement des systèmes jusqu'à la date de mise en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée probable d'utilisation :

- Ameublement et équipement de bureau 5 à 7 ans
- Équipement et logiciels informatiques 3 à 7 ans
- Matériel roulant 3 ans
- Développement de systèmes informatiques 5 à 7 ans

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Frais de mise en œuvre

Les frais inhérents à la mise en œuvre du Régime d'assurance parentale comprennent, en plus des coûts directs, les intérêts ainsi qu'une quote-part des frais généraux et administratifs. Les frais de mise en œuvre sont amortis de façon linéaire sur une période de cinq ans, à compter de la date de début des activités du programme correspondant.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par la Régie sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à vue sont comptabilisés au coût d'acquisition. Les dépôts à participation sont comptabilisés à la juste valeur. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Cotisations au Régime

Revenu Québec perçoit les cotisations au nom de la Régie et les verse à cette dernière régulièrement. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Les cotisations sont comptabilisées selon la meilleure estimation à la fin de l'exercice. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Revenus de placement - net

La Régie comptabilise les intérêts et les pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation par Revenu Québec. Ces montants représentent la meilleure estimation. Ils sont provisoires et demeurent susceptibles de correction. Le cas échéant, les ajustements sont inscrits dans l'exercice au cours duquel ils sont connus.

4. Partage des frais d'administration et attribution de rendement entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec est établi en imputant à chaque fonds les dépenses directes qui lui sont propres et en répartissant les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a prévu consacrer à chaque fonds.

Les liquidités du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite sont confiées au fonds du Régime de rentes du Québec qui s'occupe de les placer à la Caisse de dépôt et placement du Québec. Sur la base d'une entente conclue entre les deux fonds, un rendement qui est calculé sur une moyenne pondérée du rendement des dépôts à participation et des dépôts à vue, est attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite.

5. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par Revenu Québec

Revenu Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, il facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés par décret en fonction des dépenses réellement engagées par Revenu Québec.

Une analyse des frais d'administration a été faite par Revenu Québec au cours de l'exercice 2001-2002. La mise à jour des frais inhérents aux comptes à recevoir fait l'objet de discussions depuis l'exercice 2001 et pourrait entraîner une récupération qui ne peut toutefois pas être estimée de façon raisonnable en date du 31 mars 2005. En conséquence, depuis le début de l'exercice 2003-2004, Revenu Québec a suspendu la facturation habituellement faite à ce titre.

	2005	2004	2003
Frais d'administration	13 559	13 190	12 906
Frais inhérents aux comptes à recevoir :			
Intérêts supportés par Revenu Québec	–	–	9 473
Intérêts gagnés par Revenu Québec lors de la perception des comptes à recevoir	–	–	(4 060)
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	–	–	13 920
	13 559	13 190	32 239

6. Revenus (pertes) de placement - net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2005	2004	2003
REVENUS			
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Revenus sur dépôts à participation	837 361	761 346	749 170
Intérêts sur dépôts à vue	3 834	3 284	211
	841 195	764 630	749 381
Intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	16 661	13 551	12 338
Intérêts gagnés par Revenu Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 5)	–	–	4 060
Autres intérêts	52	72	65
	857 908	778 253	765 844
DÉPENSES			
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 186)	(1 812)	(7 154)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 039)	(1 550)	(1 983)
Intérêts supportés par Revenu Québec (note 5)	–	–	(9 473)
Rendement attribué au fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite (note 4)	(596)	(907)	315
Intérêts sur découverts bancaires	(4)	(7)	(8)
	855 083	773 977	747 541
Modification de la juste valeur des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Augmentation (diminution) de la juste valeur des dépôts à participation	1 115 606	3 349 820	(3 162 162)
Gains (pertes) nets sur vente de placements	244 902	(221 509)	(110 644)
	1 360 508	3 128 311	(3 272 806)
	2 215 591	3 902 288	(2 525 265)

7. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2005	2004	2003
Traitements et avantages sociaux	45 076	43 676	40 927
Courriers et communications	3 882	3 524	3 583
Frais de déplacement	624	792	871
Services professionnels et techniques	3 900	5 249	5 823
Expertises médicales externes	1 716	1 491	1 994
Entretien et location d'immeubles	3 600	3 698	3 303
Entretien et location informatique	2 554	2 476	2 466
Fournitures	572	541	669
Autres dépenses	198	381	378
Frais pour la perception des cotisations par Revenu Québec (note 5)	13 559	13 190	12 906
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 556	1 972	1 883
Trop-payé de rentes et prestations	1 304	1 599	1 127
Créances irrécouvrables	95	163	96
Amortissement des immobilisations	8 268	7 981	7 603
Dépréciation des immobilisations du fonds	–	869	–
	86 904	87 602	83 629

8. Dépréciation d'actifs à long terme

À la suite de la décision du gouvernement de confier l'administration du Régime d'assurance parentale au Conseil de gestion de l'assurance parentale et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le solde des frais de mise en œuvre et des développements de systèmes informatiques du fonds de ce régime, capitalisés depuis 1997, ont été entièrement radiés. Une dépréciation de 1 581 253 $ a donc été comptabilisée à l'encontre des immobilisations et une dépréciation de 565 494 $ a été comptabilisée à l'encontre des frais de mise en œuvre.

9. Sommes du fonds du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2005	2004	2003
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Dépôts à vue	–	217 097	–
Dépôts à participation	23 454 693	19 904 084	15 783 344
Revenus de placement à recevoir	144 908	70 822	60 922
	23 599 601	20 192 003	15 844 266

Les dépôts à participation au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds général à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2005, la Régie possédait 25 768 928 unités de participation (2004 : 22 988 745 ; 2003 : 22 024 068).

Coût d'acquisition des unités	21 303 310	18 868 307	18 097 387

Les états financiers vérifiés du fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont disponibles au public et fournissent plus de détails sur les placements détenus.

10. Immobilisations

	2005			2004	2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec					
Ameublement et équipement de bureau	4 820	4 042	778	769	629
Équipement et logiciels informatiques	25 370	20 133	5 237	5 801	6 527
Matériel roulant	61	41	20	41	–
Améliorations locatives	3 996	2 542	1 454	1 431	1 266
Développement de systèmes informatiques	78 482	51 496	26 986	21 830	17 430
	112 729	78 254	34 475	29 872	25 852
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite					
Développement de systèmes informatiques	1 755	1 553	202	353	539
Fonds du Régime d'assurance parentale					
Développement de systèmes informatiques (note 8)	–	–	–	1 547	6 827
	–	–	–	1 547	6 827
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants					
Ameublement et équipement de bureau	48	48	–	–	–
Équipement et logiciels informatiques	160	160	–	–	–
Développement de systèmes informatiques	29 642	18 980	10 662	10 488	13 940
	29 850	19 188	10 662	10 488	13 940

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions avant intérêts	Intérêts capitalisés	Acquisitions totales
Fonds du Régime de rentes du Québec	14 895	–	14 895
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	78	–	78
Fonds du Régime d'assurance parentale	–	34	34
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	2 621	3	2 624

Des immobilisations ayant une valeur nette comptable de 160 866 $ ont été disposées au cours de l'exercice dans le fonds du Régime de rentes du Québec. Le produit de disposition a été de 17 226 $.

11. Frais de mise en œuvre

	2005			2004	2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime d'assurance parentale (note 8)	–	–	–	553	2 567

Au cours de l'exercice, des intérêts de 13 000 $ ont été capitalisés aux frais de mise en œuvre du fonds du Régime d'assurance parentale.

12. Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec ne comportent pas de garantie et sont limitées à 650 millions de dollars. Elles portent intérêt au taux du dépôt à vue établi quotidiennement majoré de 0,05 %. L'entente vient à échéance le 4 janvier 2008.

13. Billets à payer

	2005	2004	2003
Fonds du Régime d'assurance parentale			
Emprunt à court terme	–	9 680	9 577
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants			
Emprunt à court terme	3 763	1 214	1 453
Emprunt à long terme	6 895	8 685	12 257
	10 658	9 899	13 710

Emprunt à court terme du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

L'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 2,57 % vient à échéance le 1er avril 2005. Il est contracté pour financer le développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Emprunt à long terme du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Le 1er octobre 2004, l'emprunt sur billet du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 4,74 % a été refinancé au taux de 3,83 % jusqu'au 1er juin 2008. Celui-ci a été initialement contracté dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes informatiques du programme de prestations familiales, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices pour cet emprunt à long terme s'établissent comme suit :

2006 : 1 927 776 $

2007 : 2 141 515 $

2008 : 2 246 749 $

2009 : 578 607 $

2010 : – $

Garantie du gouvernement du Québec

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine est autorisée par le gouvernement à verser à la Régie les sommes requises après s'être assurée que les fonds concernés ne peuvent légalement s'acquitter de leurs obligations.

14. Juste valeur des instruments financiers

Autres éléments d'actif et de passif

La juste valeur de l'encaisse, des dépôts à vue, des cotisations à recevoir ou à rembourser, des débiteurs, des dus par le fonds du Régime de rentes du Québec ou aux autres fonds, du montant dû par le gouvernement du Québec, des chèques en circulation, des avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des créditeurs, des frais courus et du billet à payer à court terme est équivalente à la valeur comptable étant donné la courte période avant leur échéance.

Emprunt à long terme

Au 31 mars 2005, la juste valeur du billet à long terme du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants s'établit à 7 189 492 $ compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux fixe semblables.

15. Avantages sociaux

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice, en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier, s'élèvent à 2 078 737 $ (2004 : 2 008 351 $; 2003 : 1 790 507 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie et vacances

	2005	2004	2003
Fonds du Régime de rentes du Québec			
Solde au début	21 292	20 795	19 347
Dépenses	7 516	7 132	7 161
Utilisation	(6 743)	(6 635)	(5 713)
Solde à la fin	22 065	21 292	20 795
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite			
Solde au début	987	1 018	929
Dépenses	206	248	303
Utilisation	(308)	(279)	(214)
Solde à la fin	885	987	1 018

	2005	2004	2003
Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants			
Solde au début	896	848	686
Dépenses	442	454	440
Utilisation	(394)	(406)	(278)
Solde à la fin	944	896	848

16. Flux de trésorerie

Les espèces et les quasi-espèces figurant à l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2005	2004	2003
Fonds du Régime de rentes du Québec			
Dépôts à vue (note 9)	–	217 097	–
Chèques en circulation moins l'encaisse	(45 325)	(43 330)	(38 578)
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(195 109)	–	(263 702)
	(240 434)	173 767	(302 280)
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite			
Encaisse	7 172	5 196	4 492

Fonds du Régime d'assurance parentale
Ce fonds ne dispose d'aucune espèce et quasi-espèce puisque c'est le fonds du Régime de rentes du Québec qui en assume l'administration. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a remboursé à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

Fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants
Ce fonds ne dispose d'aucune espèce et quasi-espèce puisque c'est le fonds du Régime de rentes du Québec qui administre ce programme. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale rembourse à la Régie tous les déboursés effectués pour ce fonds.

17. Engagements contractuels

La Régie a déjà conclu, pour l'exercice 2006 et les suivants, des contrats d'un montant de 25 044 000 $ avec divers fournisseurs, y compris une somme de 1 200 000 $ liée aux projets de développement des systèmes informatiques du fonds pour l'administration du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

18. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2004 et 2003 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour 2005.

Annexes

Annexe 1 : Les statistiques par programme 143

Annexe 2 : Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2005 149

Annexe 3 : Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs 152

Annexe 4 : Le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail* (octobre 2001 - octobre 2004) 158

Annexe 1

Les statistiques par programme

Volet – Régime de rentes du Québec

Cotisations au Régime de rentes du Québec	2005	2004	2003
Taux de cotisation au Régime – salarié	4,95 %	4,95 %	4,95 %
Cotisation maximale pour un salarié	1 861,20 $	1 831,50 $	1 801,80 $
Taux de cotisation au Régime – travailleur autonome	9,90 %	9,90 %	9,90 %
Cotisation maximale pour un travailleur autonome	3 722,40 $	3 663,00 $	3 603,60 $

Indexation des rentes	2005	2004	2003
Taux d'indexation des rentes	1,7 %	3,2 %	1,6 %

Relevés de participation	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Nombre de relevés de participation émis - total	1 103 648	1 107 816	1 122 865
Nombre de relevés de participation émis à l'initiative de la Régie	961 583	956 932	963 378

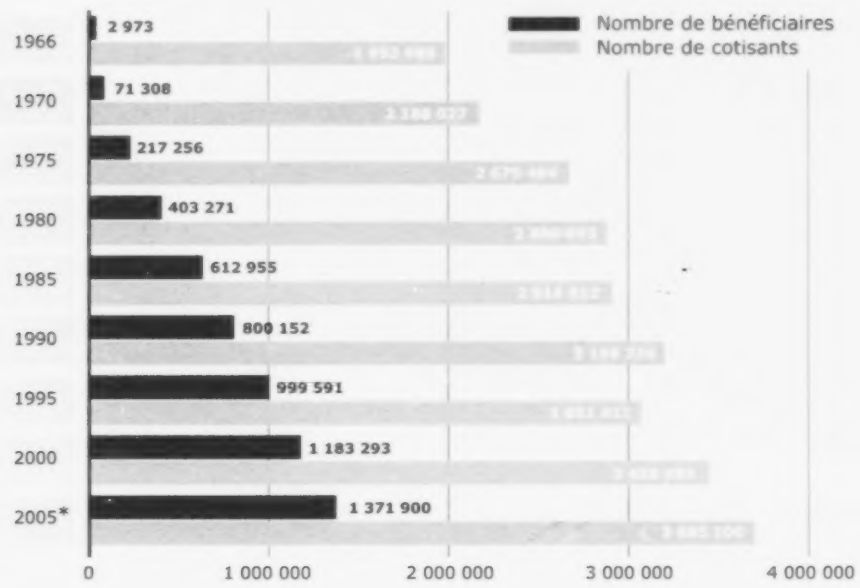
Partage des revenus de travail	2004-2005	2003-2004	2002-2003
Nombre de partages effectués	8 673	9 383	9 609
Nombre de simulations de partage effectuées	4 751	4 786	5 062

Type de prestation	Nombre de nouveaux bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires au 31 mars 2005
Rente de retraite	81 413	1 104 485
Rente de conjoint survivant	18 344	327 536
Rente d'invalidité	11 597	64 133
Rente d'orphelin	2 530	19 124
Rente d'enfant de cotisant invalide	2 335	7 843
Prestation de décès	39 206	s. o.
Total *	[illegible]	[illegible]

* Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées (14 900 nouveaux bénéficiaires en 2004-2005 et 172 821 bénéficiaires au 31 mars 2005) ne sont comptés qu'une seule fois.

Type de prestation	Rente mensuelle versée (moyenne)	Montant versé (en millions de dollars)
Rente de retraite	411,27 $	5 383
Rente de conjoint survivant	359,57 $	1 393
Rente d'invalidité	779,64 $	672
Rente d'orphelin	62,22 $	16
Rente d'enfant de cotisant invalide	62,22 $	10
Prestation de décès	s. o.	91
Total	s. o.	7 565

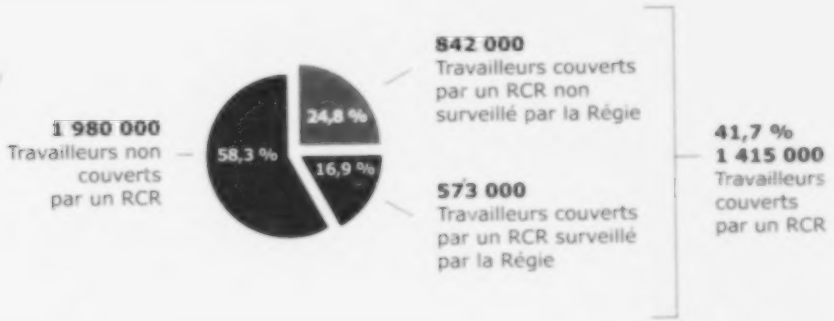
Évolution du nombre de bénéficiaires et de cotisants



* Données projetées au 31 décembre 2005.

Volet - Régimes complémentaires de retraite

Répartition approximative de l'ensemble des travailleurs salariés du Québec*



* Le nombre total de travailleurs salariés du Québec est estimé à 3 395 000 au 31 décembre 2004.

Quelques résultats

La surveillance des aspects financiers

	Financière (Déclaration annuelle de renseignements)	Actuarielle (rapport sur l'évaluation actuarielle)
Nombre de régimes pour lesquels la Régie a complété une vérification financière au cours de 2004-2005	177	369
Nombre de régimes ayant fait l'objet d'interventions correctives	8	20
Participants et bénéficiaires visés par les interventions correctives	3 346	4 952
Type des principaux problèmes décelés	Cotisations non versées	• Cotisation patronale d'équilibre mal établie • Degré ou hypothèses de solvabilité mal établis

La surveillance des droits des participants et bénéficiaires

	Nombre d'enregistrements de nouveaux régimes ou contrats types	Nombre d'enregistrements de demandes de modification aux régimes ou contrats types	Nombre de demandes de terminaison reçues
Régimes de retraite	41	704	110
CRI (Compte de retraite immobilisé)	35	108	s. o.
FRV (Fonds de revenu viager)	25	75	s. o.

La surveillance de la bonne administration des régimes

Pourcentage d'administrateurs de régimes ayant fourni les documents prescrits périodiques sans pénalité	90 %
Nombre de régimes en défaut de produire leurs documents prescrits périodiques au 31 mars 2005	32 (environ 2 %)
Nombre d'administrations provisoires décrétées	6
Nombre d'interventions relatives à la composition des comités de retraite chargés d'administrer les régimes	11

Les renseignements

Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide individuelle à un participant, un bénéficiaire ou l'équivalent	2 599
Nombre de demandes d'information auxquelles la Régie a répondu et fourni une aide susceptible de viser un groupe d'individus	3 846
Nombre de séances d'information offertes dans le cadre du Programme de formation des membres de comités de retraite*	10
Nombre de personnes qui ont assisté aux séances d'information	228

* Une séance d'information a été donnée en plus à un groupe particulier. Ce groupe comptait 30 personnes.

Volet – Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Soutien aux enfants

Type de paiement	Nombre d'enfants ayant droit au paiement		Nombre de familles ayant droit au paiement		Somme versée (en millions de dollars)	
	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004	2004-2005	2003-2004
Allocation familiale[84]	881 149	915 745	496 040	514 514	364,4	491,8
Allocation pour enfant handicapé[85]	29 920	28 690	28 100	27 020	32,8	40,7
Paiement de soutien aux enfants	1 458 108	s. o.	851 804	s. o.	496,5	s. o.
Supplément pour enfant handicapé	29 920	s. o.	28 100	s. o.	9,9	s. o.
Prestations familiales et crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants / somme totale versée					903,6	532,5

Prestations familiales, portrait des familles bénéficiaires (données au 31 décembre 2004)

Type de famille	Nombre d'enfants	Revenus			Total
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 50 000 $	50 000 $ et plus	
Biparentale	1	31 708	68 729	4 909	105 346
	2	27 511	65 392	10 051	102 954
	3 ou plus	17 756	28 202	23 281	69 239
Monoparentale	1	86 109	41 655	1 105	128 869
	2	45 420	20 706	1 186	67 312
	3 ou plus	16 878	4 514	928	22 320
Total		225 382	229 198	41 460	496 040

[84] Programme en vigueur jusqu'au 31 décembre 2004. À compter du 1er janvier 2005, l'allocation familiale a été remplacée par le paiement de soutien aux enfants.

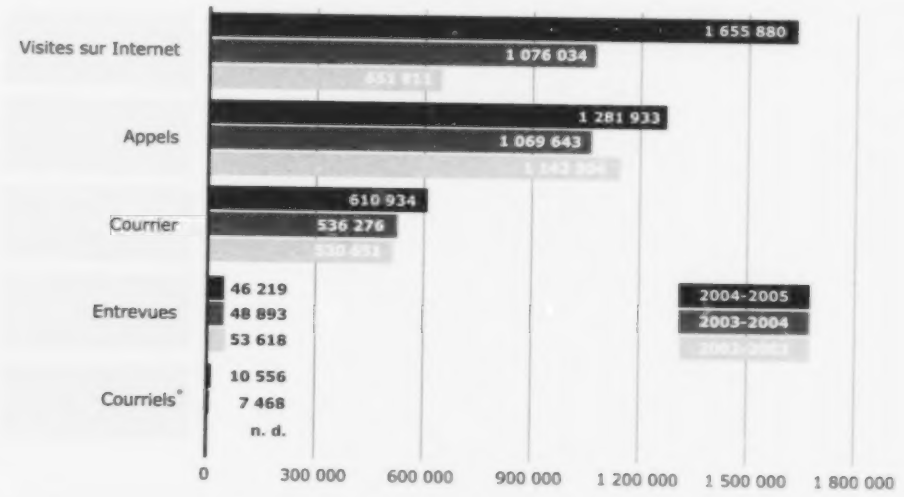
[85] Programme en vigueur jusqu'au 31 décembre 2004. À compter du 1er janvier 2005, l'allocation pour enfant handicapé a été remplacée par le supplément pour enfant handicapé.

Soutien aux enfants, portrait des familles bénéficiaires (données au 31 janvier 2005)

Type de famille	Nombre d'enfants	Revenus				Total des familles bénéficiaires
		Moins de 25 000 $	25 000 $ à 50 000 $	50 000 $ à 75 000 $	75 000 $ et plus	
Biparentale	1	33 228	69 990	73 608	80 733	257 559
	2	28 653	66 200	75 364	94 033	264 250
	3	12 247	21 636	18 475	23 485	75 843
	4 ou plus	5 897	6 755	4 114	4 396	21 162
Total partiel		80 025	164 581	171 561	202 647	618 814
Monoparentale	1	85 789	41 523	8 969	2 237	138 518
	2	45 189	20 578	4 825	1 300	71 892
	3	12 976	3 904	823	244	17 947
	4 ou plus	3 873	599	115	46	4 633
Total partiel		147 827	66 604	14 732	3 827	232 990
Total		**227 852**	**231 185**	**186 293**	**206 474**	**851 804**

Pour les trois volets

Évolution de l'utilisation des différents modes de prestation de services par l'ensemble de la clientèle



* Les courriels comptabilisés font référence à une demande d'information.

Annexe 2

Les ententes de communication de renseignements personnels en vigueur au 31 mars 2005

(Art. 67, 68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec

Commission de la santé et de la sécurité du travail* afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.2, 106.3 et 180.2 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 42.1 de la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*)

Gouvernement du Canada pour l'administration des deux régimes (art. 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (art. 51, 79, et 221 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 40 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le paiement de prestations à des cotisants aux deux régimes (art. 177 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 82(1), 91(1) et 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour l'attribution des numéros d'assurance sociale (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Gouvernement du Canada pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (art. 177.1 et 211 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour le traitement des demandes de partage de la rente de retraite et des demandes de cession de la pension de retraite (art. 158.3 et 177.1 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et la *Loi sur le régime de pensions du Canada*)

Gouvernement du Canada pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance) et pour que la Régie tienne à jour son fichier du Régime de rentes (art. 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*)

Ministère du Revenu pour la constitution et la tenue du Registre des cotisants (art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

---

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

Société de l'assurance automobile du Québec* afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité et de retraite (art. 105.1 et 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Société de l'assurance automobile du Québec afin de procéder à des ajustements financiers à la suite de l'intégration des prestations d'invalidité (art. 105.1, 106.3 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*)

Pour l'administration de la *Loi sur les prestations familiales* ou du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

Gouvernement du Canada afin de mettre à jour le fichier des prestations familiales pour la mise en paiement des allocations d'aide aux familles (art. 23 de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles* et art. 122.64 (2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu (Canada)*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de prestations familiales (art. 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu aux fins de l'administration du régime de crédit d'impôt pour le soutien aux enfants (art. 69 et 69.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu* pour l'affectation des remboursements fiscaux aux dettes dues en vertu de la *Loi sur les prestations familiales* (art. 30 et 34 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 31, 69, 69.1 et 71.4 de la *Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour mettre à jour mutuellement certaines adresses et s'informer des décès (art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales* et art. 65 de la *Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

Pour l'administration des deux lois

Directeur de l'état civil pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 33 de la *Loi sur les prestations familiales*)

Pour l'application d'autres lois ou l'administration de programmes confiée à des ministères ou autres organismes

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances afin de lui permettre de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances pour lui permettre de retracer des participants, des bénéficiaires, des conjoints survivants ou des héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (diverses lois sur des régimes de retraite)

---

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances* pour obtenir de la Régie les renseignements sur des cotisants afin de leur octroyer les bénéfices de leur régime de retraite et sur le traitement des rapports annuels des employeurs (diverses lois sur des régimes de retraite)

Commission de la construction du Québec* pour lui permettre d'harmoniser l'administration des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction et de verser les bénéfices prévus par ces régimes (art. 4 de la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*)

Conseil du trésor** pour procéder à l'intégration des rentes de conjoint survivant d'un membre du personnel cadre des secteurs public et parapublic

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'affectation de l'allocation familiale au remboursement de l'aide conditionnelle (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (art. 27 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la gestion de l'aide conditionnelle aux prestataires d'une rente (art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre de recevoir des renseignements sur les clients communs au regard des montants de rente (art. 98 et 102 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour le remboursement par la Régie de l'aide sociale dans certains cas (art. 229 à 231 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour lui permettre de mettre à jour des renseignements d'identité sur des clients disparus (art. 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* pour lui permettre d'identifier les prestataires du programme d'assistance-emploi qui sont admissibles à une rente d'invalidité (art. 41 et 98 de la *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* et art. 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*)

Ministère du Revenu afin de permettre la mise à jour du fichier « Identification du fichier des individus » (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Ministère du Revenu pour l'application et l'exécution des lois dont l'administration lui est confiée (*Loi sur le ministère du Revenu*)

Régie de l'assurance maladie du Québec* pour l'administration et l'application du programme de contribution des adultes hébergés (*Loi sur l'assurance maladie du Québec*)

* Entente conclue selon l'article 68.1 de la Loi.

** Entente conclue selon l'article 68 de la Loi.

Annexe 3
Le code d'éthique qui s'applique aux administrateurs

Préambule

La Régie des rentes du Québec (la Régie) a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécoises et Québécois et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des lois qu'elle administre, soit la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et la *Loi sur les prestations familiales*. En outre, elle est chargée, par décret, de la mise en œuvre du Régime d'assurance parentale.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie des rentes du Québec et envers l'administration publique.

I. – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient :

- « administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (1998) 130 G.O. II, 3474 ;
- « conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne ;
- « conseil » : le conseil d'administration de la Régie ;
- « comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de certains de ses membres ;
- « membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration ;
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec ;
- « personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, 2002 c. 23*, et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, notamment à ses articles 20 à 33 pour les règles particulières concernant l'exercice d'activités politiques par le président de la Régie ou les vice-présidents et celles gouvernant leur rémunération.

En cas de divergence, l'administrateur de la Régie doit se soumettre aux dispositions les plus exigeantes. De plus, en cas de doute, il doit agir dans l'esprit des principes énoncés par les dispositions.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activité ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire.

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

1.1.5. L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité.

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité.

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité.

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1. Dispositions générales.

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens ; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés ;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention.

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement.

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité ; tel est le cas d'un cadeau, d'une marque d'hospitalité, d'un avantage ou d'une considération autre que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de ses fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Cette version, adoptée par le conseil d'administration le **13 décembre 2002** (modifications apportées aux articles 1.1, 2.2 et 2.3.1), remplace celle adoptée le 17 juin 1999.

À noter que le préambule du code d'éthique sera revu pour tenir compte des responsabilités qui incombent maintenant à la Régie, à savoir :

- Qu'elle administre le CIRSE qui remplace les prestations familiales ;
- Qu'elle n'est plus chargée de la mise en œuvre du Régime d'assurance parentale.

Annexe 4

Le bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail* (octobre 2001 – octobre 2004)

La Régie s'est dotée en 2003 d'un plan directeur en gestion du personnel pour les années 2003-2008. Ce plan permet de partager, à l'échelle de l'organisation, une vision d'avenir et des orientations communes. Il interpelle l'ensemble des unités administratives de la Régie en tant que partie prenante à la réalisation de ses objectifs, qui sont regroupés en six axes d'intervention. Plus particulièrement, l'axe 4 est visé : Agir collectivement pour assurer la qualité de notre milieu de travail.

La Régie conçoit qu'un milieu de travail qui favorise la santé, la sécurité ainsi que le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes, contribue à augmenter la motivation, la productivité et à maintenir la qualité de vie. Pour ce faire, quatre moyens ont été mis en place au cours de cette période.

1) La révision du régime d'horaire variable

- Le nouveau régime d'horaire variable concilie les demandes syndicales et les besoins de l'organisation. Le personnel peut maintenant commencer la journée de travail à 7 h 30. Ainsi, la Régie répond à une attente exprimée depuis plusieurs années.

2) Les mesures de conciliation travail - vie personnelle

- Chaque année, le comité sur l'organisation du travail (COT) reçoit les demandes de modification et s'assure qu'elles répondent aux besoins du personnel, tout en respectant les contraintes de l'organisation ;
- On constate une augmentation régulière et significative du nombre de personnes qui adhèrent à l'une ou l'autre des mesures de conciliation travail – vie personnelle. En effet, depuis l'année 2001-2002, le nombre de participants est passé de 110 à 195[86] ;
- Les mesures de conciliation travail - vie personnelle ont obtenu une mention dans le cadre du concours ISO familles édition 2002-2003, organisé par le Conseil du statut de la femme.

[86] 110 personnes pour l'année 2001-2002 ; 148 personnes pour l'année 2002-2003 ; 174 personnes pour l'année 2003-2004 et 195 personnes pour l'année 2004-2005.

3) Les pauses-santé exercices en milieu de travail

- Le personnel de plus d'une vingtaine d'unités administratives peut participer à des pauses-santé exercices quotidiennes. D'ailleurs, on constate, notamment dans les secteurs opérationnels, une diminution des inconforts en raison de la posture à l'ordinateur ;
- Dans le cadre du concours mérite APSSAP[87] 2004, le comité de santé et de sécurité de la Régie (Québec) s'est vu décerner la mention de la catégorie « bureau », pour la réalisation décrite précédemment.

4) Le réaménagement des locaux

- Un sondage effectué à la suite des travaux de réaménagement révèle un niveau de satisfaction élevé du personnel au regard de son lieu physique de travail. En effet, le niveau de satisfaction du personnel est passé de 47 %, avant le réaménagement, à 92 % après celui-ci.

Outre ces quatre moyens, la Régie a mis en place différentes mesures ou activités de soutien, notamment :

- Des cliniques annuelles de vaccination contre la grippe[88] ;
- Des séances de massage sur chaise disponibles sur les lieux de travail, aux frais de l'employé ;
- La libération du travail pendant une heure pour passer un examen annuel de la vue ;
- Le laissez-passer d'autobus à moindre coût pour les employés de Québec ;
- L'entente avec le centre de conditionnement physique du centre commercial pour permettre l'accès gratuit aux douches pour les personnes qui viennent au travail à vélo ou à pied ;
- La participation active à deux projets de recherche universitaire sur la santé cardiovasculaire et sur l'organisation du travail et la santé. L'implication s'est concrétisée par la libération d'employés pendant leur temps de travail et le financement pour la recherche sur les impacts de l'organisation du travail sur la santé ;
- Des activités pendant l'heure du midi dans les locaux de la Régie : chorale, ligue d'improvisation, théâtre.

---

87 Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur Administration provinciale.

88 En 2002-2003, 172 personnes ont participé aux cliniques annuelles de vaccination contre la grippe, 178 en 2003-2004 et 259 en 2004-2005.

Un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

- La Régie reconnaît l'importance de maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence. C'est pourquoi le programme en matière de harcèlement psychologique et violence en milieu de travail porte sur trois volets : prévenir, déclarer et faire cesser ;
- Le programme tient également compte de la *Loi sur les normes du travail* concernant le harcèlement psychologique.

Harcèlement psychologique : cinq plaintes ont été reçues soit, deux formelles et trois informelles. Dans tous les cas, le délai d'intervention prévu de 48 heures a été respecté. Une des plaintes informelles a été réglée et les quatre autres sont en cours de règlement.

Violence en milieu de travail : une seule plainte informelle a été formulée. Le délai d'intervention de 48 heures a aussi été respecté et la plainte est réglée.

Le Programme d'aide aux employés (PAE)[89]

Dans le cadre de la mise en œuvre de la *Politique concernant la santé des personnes au travail*, les interventions du PAE s'intègrent aux orientations que la Régie s'est données afin de favoriser le mieux-être physique et psychologique de son personnel :

- Le programme d'aide est en place depuis 1991 sous sa forme actuelle ;
- Le taux d'achalandage constant[90] nous incite à conclure que le programme répond aux besoins des employés ;
- Les commentaires recueillis auprès des personnes qui se sont prévalues de ce programme sont positifs ;
- Un bilan des principales réalisations du PAE est présenté, chaque année, au comité de vérification et de la performance du conseil d'administration et au comité de relations professionnelles.

---

[89] L'objectif premier du PAE est d'assurer une assistance professionnelle, confidentielle et rapide aux employés qui éprouvent des difficultés personnelles ou professionnelles qui peuvent nuire à leur rendement au travail.

[90] En 2002-2003, 80 personnes se sont prévalues de ce programme, 75 en 2003-2004 et 69 en 2004-2005.

Comment
nous joindre

Par Internet

www.rrq.gouv.qc.ca

netRégie
Services en ligne

Par téléphone

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30

Régime de rentes du Québec et renseignements généraux

Région de Québec : (418) 643-5185
Région de Montréal : (514) 873-2433
Sans frais : 1 800 463-5185

Soutien aux enfants

Région de Québec : (418) 643-3381
Région de Montréal : (514) 864-3873
Sans frais : 1 800 667-9625

Vous pouvez aussi utiliser notre service automatisé de renseignements 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Régimes complémentaires de retraite

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
Un seul numéro : (418) 643-8282

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30
Service aux sourds ou aux malentendants
(ATS ou téléimprimeur requis) : 1 800 603-3540

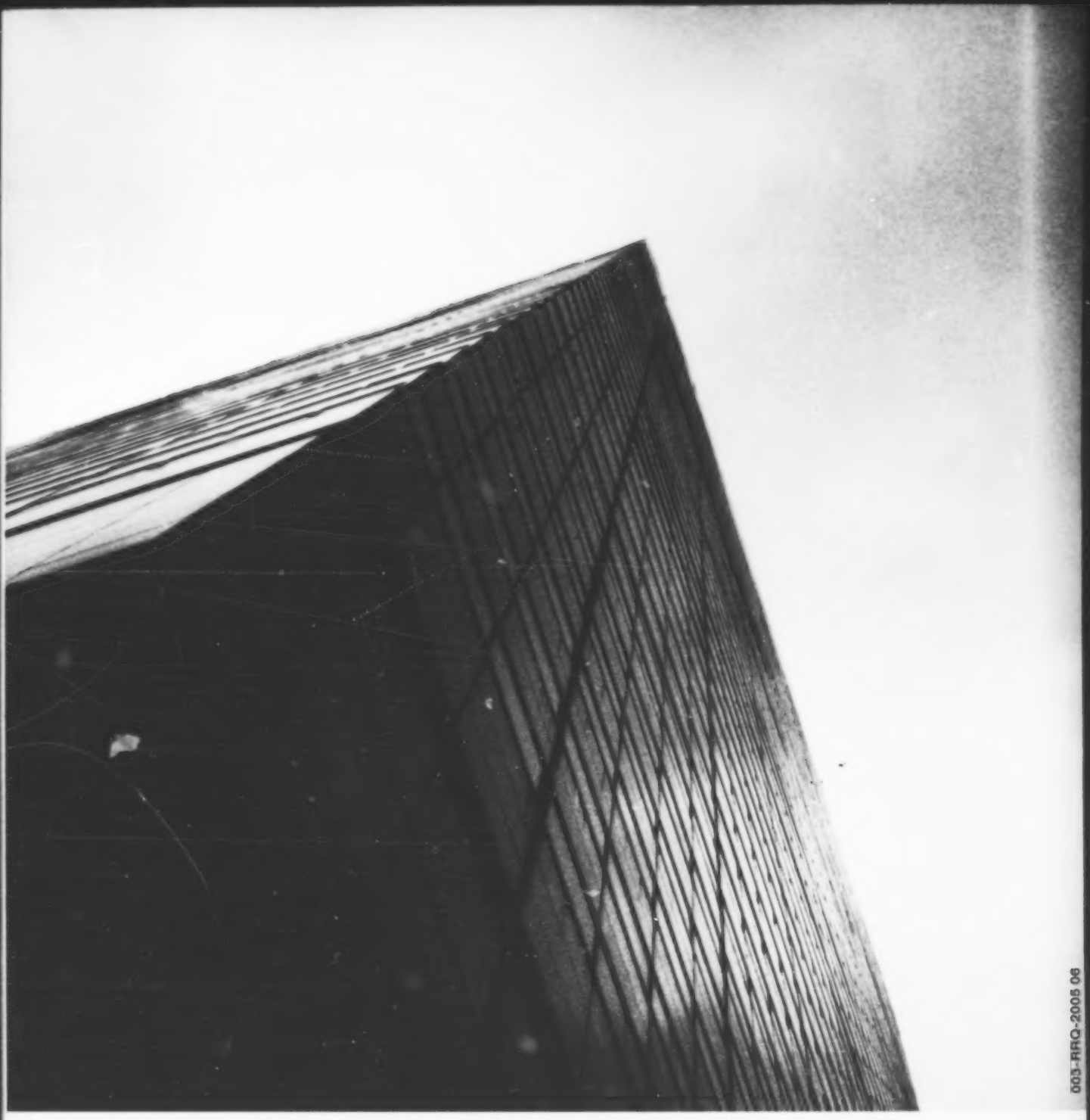
Par la poste

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

Pour obtenir des exemplaires électroniques de cette publication, consultez notre site Internet : www.rrq.gouv.qc.ca ou adressez-vous à la Régie des rentes du Québec à l'un des numéros indiqués ci-dessus sous « Régime de rentes du Québec et renseignements généraux. »

Cette brochure est également offerte en gros caractères ou en braille. Pour obtenir une copie sur bande sonore, veuillez appeler La Magnétothèque au 1 800 361-0635.

Dépôt légal - 2e trimestre 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44604-6



005-RRQ-2005 06

Régie des rentes
Québec

www.rrq.gouv.qc.ca